

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA
Departamento de Antropología Social



TESIS DOCTORAL

Estar con la gente y estar en la institución

La construcción de los *usuarios* de los Servicios Sociales en el marco de las políticas sociales neoliberales

MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTOR

PRESENTADA POR

Daniel Parajuá Navarrete

Directora

Adela Franze Mundanó

Madrid, 2015

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA
DEPARTAMENTO DE ANTROPOLOGÍA SOCIAL

Estar con la gente y estar en la institución
La construcción de los *usuarios* de los Servicios Sociales en el
marco de las políticas sociales neoliberales

Tesis Doctoral:
Daniel Parajuá Navarrete

Directora:
Adela Franzé Mudanó

Madrid, 2014

Su objeto no es el de facilitar la acción, sino hacer comprensibles, convertir en inteligibles las relaciones que existen entre los seres... tales clasificaciones están, así pues y ante todo, destinadas a asociar las ideas entre ellas y a unificar el conocimiento. *Formas primitivas de clasificación*. Émile Durkheim.

A los ojos de Bourdieu, el trabajo del sociólogo es desnaturalizar y desfatalizar el mundo social, esto es, destruir los mitos que ocultan el ejercicio del poder y la perpetuación de la dominación. *Una invitación a la sociología reflexiva*. Loïc Wacquant.

El propósito que lo guiaba no era imposible aunque sí sobrenatural. Quería soñar un hombre: quería soñarlo con integridad minuciosa e imponerlo a la realidad. *El jardín de senderos que se bifurcan*. Jorge Luis Borges.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	1
<u>I. PROPÓSITOS</u>	5
A) Una presentación necesaria	6
B) Los puntos de partida	15
Algunos conceptos	20
El trabajo de campo	28
C) El <i>¿qué?</i> : planteamiento del problema	31
<u>II. LOCALIZACIONES</u>	35
CAPÍTULO 1. HISTORIA(S) DE UN BARRIO. El contexto socio-histórico de implantación de los servicios sociales locales	36
A) El distrito y el barrio	36
B) El Centro de Servicios Sociales	42
C) El sistema de instituciones	47
CAPÍTULO 2. UN ESPACIO DE FRICCIONES. Posiciones ambivalentes en los profesionales	65
A) “Estar con la gente”. Estar en la institución	67
B) <i>Que salga el trabajo</i> . resultados vs. cronicidad	77
C) Trabajo institucional organizado/trabajo disgregado	82
CAPÍTULO 3. ESCENARIOS Y TAREAS	90
<u>III. DEL USUARIO AL CASO (o de las personas a los esquemas)</u>	99
CAPÍTULO 4. USUARIOS. HABLAR, ATENDER A LA GENTE, ENTRAR EN EL DESPACHO (primera esfera de análisis)	100
A) El espacio institucional. Los despachos: puntos de acceso, legitimidad y confianza	100
La mirada desde los <i>puntos de acceso</i>	102

Estar con la gente y estar en la institución. La construcción de los usuarios de los Servicios Sociales en el marco de las políticas sociales neoliberales

Entre la cercanía y la distancia	107
La confianza	114
B) La perspectiva de <i>la relación</i> (condicionada)	123
Encuentros con personas	129
Fines justificados técnicamente	133
Categorías de población, categorías de problemas	134
Trabajar <i>para ayudar</i>	136
C) La obtención de <i>evidencia social</i> (los inicios)	138
Los despachos	139
Entrevistar a los usuarios	148

CAPÍTULO 5. RENOMBRAR, FRAGMENTAR, REESTRUCTURAR DATOS... (segunda esfera)

A) Nombrar y acotar: Los <i>usuarios</i> y sus problemas	155
B) Atrapados en el vocabulario técnico: del <i>usuario</i> al <i>caso</i>	157
La categoría de <i>usuario</i>	161
Los usuarios y la <i>evidente realidad</i>	162
<i>Ubicar a la gente</i>	164
Los <i>casos</i>	166
C) <i>Usuarios</i> raros, deficitarios, problemáticos	170
D) Una disposición lineal...	173
E) ... Para la codificación individualista	175
F) Hay que seguir trabajando con la <i>evidencia social</i> : indagar sobre las carencias	178
Recopilar carencias y problemas	184
La práctica indagatoria	186

CAPÍTULO 6. TRABAJAR LOS CASOS. ACTIVIDADES Y MATERIALES PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL (tercera esfera)

A) <i>Ayudas y prestaciones</i> : un marco para pensar	192
B) Un sistema documental: el trabajo con <i>casos</i> en acción	202
C) <i>Papeleo</i> , expedientes y reuniones	204
Saber de la gente. Rellenar impresos	209
<i>Efecto 1</i> : estructurar la ayuda social	213
<i>Efecto 2</i> : concretar prácticas	216

*Estar con la gente y estar en la institución. La construcción de los usuarios de los
Servicios Sociales en el marco de las políticas sociales neoliberales*

<i>Efecto 3: producir verdad</i>	220
D) Historias de <i>expedientes</i>	223
<i>Mirar desde los expedientes</i>	224
De la <i>historia</i> al mosaico	229
E) Reuniones	234
Reuniones de <i>casos</i> : microrrelatos y negociaciones para la acción	239
Reuniones “ <i>informales</i> ”: complicidades y certezas	245
F) Actualización, interpretación y comunicación de la <i>evidencia social</i>	249
Trabajar con narraciones	249
Organizar <i>las historias</i>	258
Conversaciones informales	262

**CAPÍTULO 7. ESQUEMAS. HISTORIAS Y NARRACIONES PARA LA
INTERVENCIÓN SOCIAL (cuarta esfera)**

	268
A) Narraciones en uso	271
B) Información oral/información escrita	275
En lo escrito <i>no está todo</i> y “ <i>escribir quita tiempo de estar con la gente</i> ”	277
Pero escribir <i>es necesario</i>	278
C) Notas y textos	283
Los textos de las <i>hojas rosas</i>	288
Los textos de los informes sociales	396
D) Características narrativas: la <i>realidad</i> de unas vidas problemáticas:	
Un poco de historia	301
Versiones triunfantes	305
Arrojar luz sobre los <i>recorridos</i>	309
Verosimilitudes compitiendo. El peso del <i>excepcionalismo</i>	312
Bloques de datos y algunos efectos	315
E) Vidas a la deriva	319
Deriva e infortunio	320
Narrar la <i>intervención social</i>	328

CAPÍTULO 8. VARIACIONES DE UN ESQUEMA DE TRABAJO 336

A) Las modalidades de relación en una institución híbrida 338

B) La reconfiguración de la ayuda social y la retirada (parcial) de la institución 351

**CAPÍTULO 9. CONTEXTO(S): TEORÍAS DE LO SOCIAL EN
LAS POLÍTICAS NEOLIBERALES** 366

A) La particular trayectoria de los servicios sociales y la política social en España 367

Converger con Europa 371

Bonanza y dualización 374

Red asistencial privada 380

Ensayo y ajustes para la deriva asistencial 385

B) La teoría de *lo social* en la UE 388

C) Finalmente... 397

CODA 405

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 410

SUMMARY OF TEXT 426

ÍNDICE DE ANEXOS 435

AGRADECIMIENTOS

La realización de esta tesis es, en realidad, una pequeña gran historia llena de gente con la que estoy en deuda. Hoy no podría decir con exactitud cuándo empezó a gestarse la idea de abordar una investigación de este tipo, aunque es allá por el año 2003 el momento en que se esbozaron las primeras ideas, apenas unas inquietudes y unas líneas muy esquemáticas. Sin duda, aquello no surgió de la nada, ni de la pasiva inspiración, sino que fueron los primeros pasos en los que se cristalizaban una parte de mis inquietudes. Mi implicación profesional y personal en varios proyectos de intervención social y desarrollo comunitario en distintas zonas de Madrid me había posibilitado trabajar junto a educadores-as y trabajadores-as sociales, conociendo “desde dentro” y también desde *su* lógica, las instituciones de ayuda social dedicadas a estos menesteres. En la década anterior desarrollé una extensa e intensa experiencia como educador de calle en un popular barrio de la ciudad, en un momento en el que se estaban ya definiendo con nitidez los distintos espacios profesionales y, sobre todo, cuando el denominado “*tercer sector*” experimentó un aumento considerable en el campo de la ayuda social, mano a mano con el auge del voluntariado de los años 90 del siglo XX. Esta experiencia profesional se cruza, ya a finales de esa década, con mis estudios de licenciatura en Antropología Social y Cultural en lo que supuso el acercamiento a una nueva perspectiva de análisis y entendimiento de lo social. Lejos de constituir un mero entretenimiento intelectual, provocaron la perplejidad primero y la ruptura después con los lugares comunes de la explicación social, así como la separación de los argumentos y análisis con que las disciplinas de la ayuda social se explican a sí mismas y sus actividades. Lo que surge, a partir de ahí, es el inicio de esta tesis, de manera simultánea con mi trabajo como educador en escuelas, profesor de Ciencias Sociales en institutos de secundaria y como profesor universitario en la Universidad de Castilla La Mancha primero, y en la Universidad Complutense después.

Mucho tiempo y muy intenso en el que este trabajo reflexivo ha ido paralelo a – y en parte provocado por– los nacimientos de mis tres hijas: Raquel, Sara y Ana. Tres personas que han venido a ocupar nuestras vidas, a hacerlas más complejas si cabe y, debo reconocerlo, llenarme de felicidad. Para ellas, verme aparecer a horas intempestivas (y no por motivos lúdicos), trabajar por la noche, llevar el ordenador de acá para allá los fines de semana y los puentes, robar mañanas y tardes a las vacaciones

de verano trabajando con papeles y cuadernos, todo ello constituye un panorama normal. La vida con ellas es mucho más divertida e intensa, y constituye todo un reto cotidiano hacer efectiva la vida en nuestro barrio, entre las gentes, participando en la calle e intentando hacer efectivos nuestros sueños y utopías de convivencia, ayuda mutua y justicia. Para todo ello cuento con el amor y complicidad de mi compañera, Niki, sabia e incondicional, un apoyo afectivo y un referente; sé que nunca desconfió de esta empresa, aún cuando las cosas se tornaban difíciles.

Igualmente, es momento de recordar los años de Licenciatura, en los que Luís Aranda, Arantxa Plaza y yo mismo constituimos un grupo de estudio irrepetible en el que encontré aliento y apoyo. Su amistad y compañía no sólo hizo posible sacar adelante estos estudios simultaneados con trabajos a tiempo completo sino que hizo de la experiencia algo tremendamente divertido. Con ellos comencé a barruntar la ideas que dan pie a esta tesis. Precisamente en el proceso de aterrizaje de las primeras intenciones, así como en el diseño inicial de la investigación recibí la ayuda de otra gran persona, Gabrielle Leflaive, compañera de estudios y amiga, que me animó en este empeño y siempre confió en mis posibilidades, a veces más que yo mismo.

En todo caso, nada de esto hubiera sido posible si en el Departamento de Antropología Social de la Universidad Complutense de Madrid no hubiese cruzado mis pasos con unos y unas excelentes profesores-as y profesionales.

En primer lugar, me siento profundamente agradecido por haber unido mi camino con el de Adela Franzé, no sólo por su inteligencia, humor y afecto, sino por la enorme comprensión y profesionalidad con la que me ha acompañado en estos años. Su lucidez y capacidad, que se incrementan con la cercanía, constituyen un modelo y fuente de inspiración y debo decir, aunque suene a lugar común, que buena parte de los aciertos de esta tesis se deben a su maestría y consejo. Por supuesto, los defectos son responsabilidad absoluta de quien suscribe.

En lo que supuso un giro radical en la forma de estudiar y entender las cosas, las clases en la facultad motivaron mi interés por la Antropología; quiero recordar aquí a todas las profesoras y profesores de la entonces Licenciatura, de los que no sólo aprendí sino que disfruté la Antropología. Especialmente agradecido estoy con Marie

José Devillard, que con sus clases provocó un auténtico vuelco en mis formas de mirar y entender el universo social; debo expresar mi profundo agradecimiento por recibir siempre de ella unas clases inteligentes, franqueza y rigurosidad. El profesor José Luís García, entonces director del Departamento, me escuchó con paciencia y supo ponerme en contacto con Adela, en lo que, posteriormente, se ha revelado para mí como un gran acierto. Y, como no, sería injusto por mi parte no mencionar a Pilar Montero, secretaria del Departamento, una profesional de primer orden que siempre me ha atendido y ayudado con amabilidad y absoluta precisión en todos estos años.

Quiero agradecer su tiempo y paciencia conmigo, especialmente a todos los y las trabajadores sociales y educadores que me han permitido estar a su lado, han soportado mis preguntas y, sobre todo, permitieron que realizase la parte más importante de esta tesis: a Eloína, Justo, Monste, Manuela, Concha, Nacho, Ainoa, María, Julia, Fermín, Inés, Higinio, Andrea. También a Cristina Herranz y a Jesús, por no cerrarme las puertas y enviarme hasta Eloína.

Me gustaría igualmente que este trabajo fuese una muestra material del agradecimiento a mis padres, Eugenio e Isabel y a mi hermana, Lucía. A los dos primeros porque, aunque sé que dirán que eso no era necesario, esta tesis es uno de los resultados de vuestra firme creencia en la educación, en el esfuerzo y empeño que siempre habéis tenido en que accediésemos a la cultura y a la vida. Y porque nos habéis transmitido que esto no debe ser privilegio de unos pocos sino el derecho de todos y todas. En el trabajo que yo hago cotidianamente están presentes, aún imperceptiblemente, los valores en los que me habéis educado. Y a Lucía, siempre confiante e incondicional.

Hay, además, muchas personas que me han ayudado en todos estos años; lo han hecho en los aspectos menos visibles, pero no por ello menos importantes. Muchos y muchas me han ayudado sin saberlo. Debo agradecer su apoyo y confianza a Araceli y Ángel, con quienes comparto además una hermosa amistad y comunes perspectivas de la vida.

A la Universidad de Castilla La Mancha, porque me puso en contacto con Débora Ávila, colega y auténtica fuente de apoyo e inspiración; a ella debo no sólo

buena parte de la fuerza para terminar esta tesis sino el empuje para seguir en estos menesteres y conectar con otra mucha gente, con la que querría estar muchos años: Sergio, Marta, Bea, Eva, compañeras de trabajo e investigación en el Observatorio.

Igualmente, quiero hacer una mención expresa a las compañeras-os con los que comparto tareas en el grupo de Antropología y Derechos Humanos de la Asociación Madrileña de Antropología, en un espacio envidiable de trabajo y reflexión en el que es posible el aprendizaje compartido, el trabajo crítico y la amistad.

A Félix García, un maestro en el bello arte de pensar libremente sin creer, en todo caso, que hemos alcanzado la verdad absoluta.

Al Masciarelli y Susana, dos más de mi familia, con quienes comparto muchas cosas esenciales de la vida, y siempre están a las duras y a las maduras. A la incombustible Irma, compañera en San Cristóbal, que siempre me apoyó, creyó en mí y con quien he tenido la suerte de trabajar. Este agradecimiento debe ser extensible a toda la gente con la que trabajé en unos tiempos llenos de ilusión, sueños y luchas en las periferias geográficas y humanas de Madrid, en el barrio de la Ventilla, con Mari Mar, Luís, Oliete, Carlos y Carmen, Amparo, José Antonio, Gema, Sonia, Willy, Josele, Lola y tanta gente...; en Villaverde-San Cristóbal con Carmen, Paloma, Tusta, Jose, Marimar, Javi, Cristina, Alfredo, Israel y Nacho; y también en el Pozo del Tío Raimundo con Fermín, Higinio, Andrea e Inés.

En definitiva, esta es una historia pequeña y común, que transcurre a lo largo de un buen puñado de años llenos de trabajo y militancia, tratando de vivir la vida que merece la pena ser vivida y que termina en una tesis escrita y firmada, pero llena de gente maravillosa con la que he tenido la suerte de cruzarme en la vida.

Todo este esfuerzo no hubiese sido posible sin ellos. Muchas gracias.

I.

PROPÓSITOS

Pero, cuando los griegos doblan el cabo Maleo, una repentina tormenta se abate sobre ellos. Soplará durante siete días y transportará a la flota a un mar completamente diferente de aquel por donde navegaba antes. A partir de ese momento, Ulises ya no sabrá dónde se encuentra... *El universo, los dioses, los hombres*, Jean-Pierre Vernant.

...Las opiniones primeras sobre los hechos sociales se presentan como una colección falsamente sistematizada de juicios de uso alternativo. Estas prenociones...[]...reciben su evidencia y "autoridad" de las funciones sociales que cumplen.

El oficio de sociólogo. Pierre Bourdieu, Jean-Claude Chamboredon, Jean-Claude Passeron.

A) Una presentación necesaria

Debo reconocer, de inicio, que todo el trabajo que da como resultado esta tesis tiene su origen más básico en una incomodidad, no sólo intelectual, sino también de tipo afectivo, si es que ambas cosas pudieran separarse. A lo largo de una docena de años he dedicado mi vida laboral, y buena parte de mi vida personal, a trabajar en el campo socioeducativo, muy estrechamente relacionado con los servicios sociales. En este tiempo, he tenido la enorme suerte de estar en contacto permanente con distintos tipos de profesionales, educadores, trabajadores sociales, técnicos municipales, etc, que desarrollaban su labor bien en asociaciones de barrio, bien en los centros de servicios sociales municipales, bien en otro tipo de instituciones especializadas.

Este trabajo me ha permitido participar directamente en proyectos de barrio en los que se intentaba mejorar las condiciones de vida de los vecinos,

especialmente de aquellos y aquellas en situaciones más desfavorecidas. Es a lo largo de los años 90 del siglo pasado cuando asistimos, en la Comunidad de Madrid, a un desarrollo sin precedentes de las entidades de acción social, de proyectos sociales, y de profesionales y voluntarios dedicados a ello. En principio, esta diversidad sólo parecía traer buenas noticias puesto que muchos y variados servicios acometían el trabajo con realidades sociales difíciles y complejas en los barrios. Sin embargo, ya en ese momento se me plantearon diversas incomodidades primero, e interrogantes después, dado que la multiplicación de servicios trajo consigo una cada vez más complicada maraña de requisitos burocráticos, presentación de proyectos según formatos determinados, justificaciones exhaustivas, informes, fichas, listas de usuarios...etc. Insertos en esta dinámica, se promueven iniciativas asociadas a unos grupos de población (ora menores en riesgo, ora mujeres con cargas familiares, inmigrantes...) que varían en intensidad de un año para otro, y sospecho que también en este mundo de lo social parece que hay ciertas “modas” marcadas por los proyectos que son subvencionables y un lenguaje que hay que emplear y que se extiende a las distintas instituciones. Con ello, comienzo a apuntar algunos interrogantes acerca de la artificialidad de esas clasificaciones.

Y es precisamente en este escenario cuando tiene lugar una de las sospechas que, en principio, me causa mayor perplejidad, ya que me plantea el cuestionamiento de uno de los principios básicos de los que participo como profesional socioeducativo, que es el que sostiene que todos estos servicios *solucionan* determinadas problemáticas sociales. Así, adquiero cierta perplejidad al observar cómo se abren y cierran servicios sociales en apenas dos años, sin apenas tiempo para asentarse; cómo se cambian los nombres de los grupos con los que se desarrolla la intervención social; se abren servicios rápidamente en consonancia a los impactos mediáticos de sucesos –muchos vinculados a los sentimientos de inseguridad ciudadana-, o la discontinuidad de los profesionales en sus puestos de trabajo se convierte en un hecho normal. Los

propios proyectos sociales en los barrios en los que trabajaba dependían, en una relación insegura, de las subvenciones que se recibían anualmente.

Este proceso reflexivo se produce al mismo tiempo en que tuve la oportunidad de conocer de cerca a distintos profesionales, trabajar con ellos, intercambiar ideas, opiniones, ánimos y desánimos, lo que me brindó la ocasión de acceder a numerosas subjetividades, puntos de vista y vivencias de este complejo campo de lo social. Además de un buen puñado de amistades, este acceso amplía mi visión compleja y diversa de este escenario, comprobando no sólo cómo había una interesante variedad de formas de hacer, sino también de mirar y de pensar, de posicionarse ante los retos del trabajo cotidiano con las familias, los menores, los mayores, las asociaciones...Y no obstante, manejábamos términos comunes, nos encontrábamos en reuniones, elaborando informes o discutiendo *casos* sociales. Es precisamente en medio de esas relaciones intensas donde intercambiamos y comentamos nuestros sueños, problemas y contradicciones.

Se me planteó así un nuevo escenario de este juego en el que mis reflexiones ahora no iban exclusivamente dirigidas hacia la gente a la que atendíamos - unas personas sobre las que se había ya escrito mucho-, sino precisamente hacia esos profesionales encargados de desarrollar esos servicios sociales, y con los que me relacionaba también cotidianamente: ¿quiénes eran? ¿cómo pensaban? ¿cómo veían su trabajo? ¿y a sus usuarios?. Este sencillo movimiento cambió mi perspectiva y, en principio, sólo introdujo más problemas e interrogantes. En efecto, estas preguntas incluían otras acerca del papel que estos profesionales en el desarrollo de sus atenciones a los usuarios, aparecían ahora cuestiones en torno a su posición y papel que desarrollaba en la institución para la que trabajaba, y también preguntas en torno a los distintos tipos de agencias y su posición en el sistema de servicios sociales.

De algún modo, estas cuestiones cotidianas que compartía con trabajadores sociales y educadores me situaron en los interrogantes acerca de estas modalidades políticas de los servicios sociales, conectando así las vivencias concretas con un marco más amplio de organización. Así, las ilusiones y desilusiones de los trabajadores sociales, sus experiencias concretas con los usuarios ¿tenían algo que ver con la estructuración de los servicios sociales? ¿en qué contexto político concreto se estaban llevando a cabo estas transformaciones? y, más aún ¿se correspondían, de alguna manera, con nuevas modalidades de gestión de lo social?. Este es básicamente el escenario de mi incomodidad, un terreno al que me he acercado no sólo desde el plano analítico sino que, dados estos antecedentes, incluye importantes dosis de apuesta afectiva en ello. La única certeza que tenía en ese punto de partida era la existencia de preguntas, dudas y sospechas.

La aventura, a partir de ese momento, ha consistido, primeramente, en tratar de recuperar las impresiones y los puntos de vista de estos profesionales, acercarme con la mayor minuciosidad a sus tareas y actividades y, partir de ahí tratar de reconstruir sus posiciones. Y en segundo lugar, procurar ubicar esas posiciones en el entramado institucional y político, que implica unos efectos muy concretos, no sólo en las formas de hacer de los profesionales de los servicios sociales, sino también en sus formas de mirar, de pensar y de entender la vida social.

Me puse en esa tarea y la tesis que aquí presento es el resultado de un trabajo de tipo etnográfico realizado, en concreto, en un centro municipal de Servicios Sociales, así como en otras instituciones privadas que articulan su trabajo en este ámbito local de la ayuda social. Dada mi experiencia previa y la propia la amplitud de servicios sociales, programas, actividades locales, ayudas y prestaciones, así como la variabilidad de las personas atendidas en estos servicios, he focalizado mi atención en aquellos relacionados con los que, en

palabras de los profesionales de la ayuda social, tienen que ver con “*menores y familia*”.

Desde el inicio he pretendido plantear este estudio a la vez como contrapunto y complemento de los que se vienen realizando en el campo específico de la ayuda social organizada, tradicionalmente volcados en el examen de las características de las poblaciones de usuarios de los servicios sociales, en sus diferentes, nombres, modalidades y categorizaciones. Una vez que decido abordar analíticamente mis inquietudes, he tratado de resituar el foco de atención en el análisis de las prácticas cotidianas de los y las trabajadores sociales en el desempeño de su labor en una institución y, especialmente, centrando la atención en los procesos por medio de los cuales estos profesionales modelan y reconstruyen su objeto de trabajo, esto es, un tipo específico de usuarios y sus problemas sociales.

Un importante punto de partida para esta tesis es, efectivamente, considerar que los trabajadores sociales, en tanto profesionales *en* una institución, participan en la construcción de las tipologías de usuarios de los centros de Servicios Sociales y en las modalidades de problemas sociales que allí se presentan, aún cuando la lógica propia del interior del campo de la ayuda social prime otro tipo de explicación que sitúa a los usuarios y sus problemas en el contexto local externo a la institución. Este trabajo de modelación, definición y categorización de los usuarios y los problemas sociales atendidos en los servicios sociales tiene lugar condicionadamente, en un contexto institucional ambivalente que, para los trabajadores sociales, genera fricciones e incertidumbres, a la vez que ofrece protocolos de acción y establece lógicas y pautas coherentes de trabajo. En buena medida, todo esto es lo que estaba yo mismo experimentando al trabajar con otros compañeros y compañeras en el campo socioeducativo y de intervención social; en ese sentido, nunca me pareció que la posición de estos profesionales fuera la de unos agentes automatizados que implementan órdenes institucionales. Su posición se explica

más bien inserta en un proceso permanente de actualización de los principios institucionales, de contacto cotidiano con la heterogeneidad local y de la necesidad de atender a requerimientos ambivalentes y hasta contradictorios.

Una vez planteado esto, me doy cuenta que esta opción de análisis y de acotación del objeto de estudio implica desarrollar esfuerzos en dos direcciones complementarias. De una parte es necesario realizar una inmersión en los *microprocesos* sociales cotidianos en los que participan los trabajadores sociales, preguntándonos acerca de cómo viven su trabajo, qué piensan sobre su actividad, sobre su relación con los usuarios, así como con otros compañeros y profesionales. Junto a ello, es necesario registrar y analizar qué hacen, con qué materiales trabajan, qué operativos documentales les ocupan, qué narraciones producen y cómo intercambian y modelan la información de sus usuarios con otros profesionales. Queda así esquematizado un primer espacio de trabajo en la que ha sido necesario analizar la actividad cotidiana de estos profesionales, atendiendo a las especificidades de la zona (marcadas por las delimitaciones de los barrios de un distrito de la ciudad de Madrid), así como a las características peculiares del sistema de Servicios Sociales incluido en el campo de la ayuda social organizada.

De otra parte, ha sido necesario establecer una conexión y un análisis explicativo, a partir de esos microprocesos cotidianos, con el marco institucional y político específico en el que se desarrollan, al menos en el último decenio, el propio sistema de Servicios Sociales. Todo ello ha supuesto situar históricamente el devenir del Trabajo Social moderno y tecnificado, en el ámbito específico de España y de Madrid. Mi convencimiento era que un análisis aislado de los procesos de trabajo de una institución corre el riesgo de limitarse a ser una descripción detallada y minuciosa de un momento y lugar y, siendo esta una opción también muy loable, quedaría desconectada de toda explicación acerca de los condicionantes sociales, culturales, económicos y políticos que afectan a esas prácticas concretas. En realidad, esta necesidad de

realizar el análisis de esos condicionantes forma parte de los presupuestos iniciales de la tesis, puesto que buena parte de ellos toman como punto de partida el hecho de que la actividad profesional en los centros de Servicios Sociales forman parte, de alguna manera, de un tipo específico de política de gobierno de los ciudadanos, en este caso de sus capas dominadas representadas por lo que algunos han denominado el proletariado urbano o sectores vulnerables. En concreto, este tipo concreto de construcción de los usuarios y sus problemas sociales, la modalidad de trabajo y procesamiento de la información, las diversas formas de relación con los usuarios por parte de los trabajadores sociales, todo ello cabe situarlo en el marco de un contexto ideológico específico que lleva trabajando con intensidad sobre las políticas sociales desde los primeros años 90 del siglo XX, y que en esta tesis denomino genéricamente políticas *neoliberales*.

En realidad, no se trata de una originalidad. El impacto de este tipo de políticas sobre los servicios públicos en general y sobre los servicios de Bienestar Social en particular está siendo ampliamente tratado, desde diversas ópticas, hasta el punto de insertarse en los debates políticos. La crisis financiera iniciada en 2008 no ha hecho sino acentuar estos debates, hasta el punto de convertirse en el escenario en que, desde la óptica neoliberal, es necesario ahondar en las estrategias desreguladoras y de privatización (disminución de la financiación pública, “optimización” y reducción de servicios, investigación y control de los usuarios y pacientes, fórmulas de copago, etc.) Buena parte de esos análisis toman como referencia los nuevos criterios de financiación o el grado de inversión pública. Sin desdeñar estas perspectivas, esta tesis coloca el foco de atención en otros aspectos, principalmente en la manera en que estas políticas sociales se articulan localmente, afectan y son afectadas por el trabajo cotidiano de los profesionales de la ayuda social y, en definitiva, son recreadas cotidianamente en las instituciones, fundamentalmente en un proceso de construcción de formas de mirar la realidad y entender la vida social.

Por tanto, lo que en un principio parecería ser un estudio que pretende realizar aportaciones, desde otra perspectiva, a una *antropología de la pobreza*, en realidad pretende situarse en un marco más amplio de una antropología política, para realizar ahí una humilde aportación sobre las nuevas modalidades de gobierno de los pobres, sin duda conectadas con el gobierno global de la ciudadanía a principios del siglo XXI en las sociedades occidentales, al menos en el marco de la Unión Europea.

Mi intención ha sido estructurar la tesis de la forma más clara y lógica posible, presentando los datos técnicos más básicos en primer lugar y haciendo las aclaraciones terminológicas pertinentes y, con ello, definir y acotar el objeto de estudio y los problemas que pretendo abordar. Una de las dificultades principales en este punto reside precisamente en mi familiaridad con el contexto de estudio, lo que me ha obligado a elaborar una presentación –que he pretendido minuciosa- tanto del espacio-barrio donde he desarrollado el trabajo de campo, como de ámbito institucional específico de los Servicios Sociales.

En segundo lugar, he querido poner de relieve algunos elementos básicos que los y las trabajadoras sociales ponen en juego para definir su actividad, en este caso por medio de algunas fricciones y formas de denominar las actividades que hacen y la gente con la que trabajan. Esta cuestión no es menor, si consideramos que esas fricciones y las posiciones ambivalentes de los trabajadores sociales en el desempeño de su labor, condicionan directamente las formas de acotar y definir a los usuarios de sus servicios, sus problemas, características personales y familiares, así como los procedimientos técnicos que de ahí se derivarán.

Precisamente el grueso del estudio se concentra en una tercera parte en la que he tratado de desarrollar un análisis, lo más pormenorizado posible, de tres elementos centrales: los condicionantes y términos en que se establece la relación entre profesionales y usuarios, las peculiares formas de mirar y

entender por parte de los profesionales que se evidencian y vehiculan por medio del sistema documental, y los esfuerzos, insertos en la actividad misma de intervención social, de dar con las cuotas necesarias de evidencia social que la sustente y legitime. En concreto, focalizo mi atención en las distintas modalidades de procesamiento de la *realidad* social y la construcción narrativa estereotipada de las historias de pobreza, marginación o exclusión, que toman como protagonistas a los usuarios de los servicios sociales.

Con ello, dispondremos de los elementos suficientes para establecer una mayor comprensión de los procesos sociales inmediatos de acotación y definición de los usuarios y sus problemas sociales, así como de la relación que estos procesos de definición tienen con las posibilidades institucionales de lo que los trabajadores sociales denominan intervención social. En todo caso, y atendiendo a buena parte de mis inquietudes iniciales, este análisis institucional y de las prácticas de los profesionales de la ayuda social debe insertarse dentro de otro más amplio: aquel que aborda las condiciones socio-históricas de un tipo específico de políticas sociales públicas y un tipo específico de gobierno de la pobreza y del proletariado urbano. De esta forma, la última parte de esta tesis sitúa los *microprocesos* analizados anteriormente en el marco de las instituciones locales de ayuda social y el sistema institucional específico de los servicios sociales y, a su vez, desarrollo un trabajo de *resituación* de este sistema y las prácticas de los trabajadores sociales en el contexto específico de las políticas sociales de corte neoliberal, como marco que preside actualmente una modalidad particular de gobierno de la ciudadanía y de las capas más empobrecidas de ésta.

En definitiva, si alguna peculiaridad define a este estudio es aquella que propone un acercamiento al análisis de las políticas sociales desde el ángulo de sus impactos en los espacios locales y concretos, en especial en las formas de hacer y de mirar de los profesionales de los servicios sociales.

B) Los puntos de partida

Con los antecedentes que he comentado, inicié un proceso de anclaje teórico que se alarga hasta prácticamente el momento de finalización de esta tesis. Efectivamente, no resultó viable desarrollar un punto de partida nítido y de una vez por todas. Una de las pocas certezas al comienzo de la investigación consistía en que es, en el campo de la ayuda social, era frecuente que las investigaciones se enfocaran a las vidas de los usuarios o clientes de dichos servicios, sean estos de hecho o potenciales. A partir de la asociación entre las prácticas modernas de ayuda social y las técnicas de investigación social que se produce en el ámbito anglosajón en los primeros años del siglo XX -en torno a la Escuela de Chicago-¹, se desarrolla ampliamente la tradición sociológica y etnográfica sobre grupos o personas marginadas², sobre todo en diversos contextos urbanos. Estos estudios marcarán una referencia clara en las políticas sociales subsiguientes, práctica que se mantiene hasta hoy, por ejemplo en el ámbito de intervención con *familias e infancia* (Mondragón, Trigueros 1993; López 1995; González 1996; Palacios 1997; Comunidad de Madrid 1990, 2000; Picornell 2006; Gómez 2008)³. La tradición moderna de la ayuda social ha impulsado este tipo de acercamiento analítico, al constituirse como uno de los elementos esenciales de la intervención social.

En el presente estudio se pretende, como ya ha sido posible en otros ámbitos⁴, desarrollar el punto de vista que analiza a los propios profesionales de la ayuda social, a los trabajadores sociales, ubicados en una agencia concreta que supone una concreción local de las aspiraciones universalistas de un tipo de

¹ ver Álvarez-Uría F. y Varela J. (2004) y Monreal (1996:21).

² Es de obligada cita la Antropología de la Pobreza de Lewis (1961), a la que se puede añadir la obra de Harrington (1963), ya en un proceso de objetivación de la "*cultura de la pobreza*".

³ Por ejemplo, la revista Documentación Social que edita Cáritas Española dedica algunos de sus monográficos a "*La familia*" (nº 98, de 1995), a los "*Adolescentes y jóvenes en dificultad social*" (nº 120, de 2000) o a los "*Jóvenes del siglo XXI*" (nº 124, de 2001).

⁴ Concretamente los desarrollados en el ámbito escolar (Díaz de Rada 1996; Franzé 2002) y en diversos contextos institucionales por medio de *etnografías multisituadas* (Cruces F., Díaz de Rada A., Velasco H., Fernández R., Jiménez C., Molina R. 2003 y Velasco H., Díaz de Rada A., Cruces F., Fernández R., Jiménez C., Molina R. 2006)

institución. El objeto de estudio ha sido reconstruido tratando de seguir el sentido inverso que nos ofrece permanentemente el sentido común que en el universo específico de la asistencia social suele partir de la delimitación *evidente* de poblaciones problemáticas y del igualmente *evidente* binomio problema/solución. Inicialmente la inquietud y el interrogante surgen de una constatación: existen pocos estudios y análisis sobre los agentes de ayuda social que contrastan con los numerosos que existen acerca de sus clientelas; de los pocos estudios disponibles cabe citar el de Estruch y Güell (1976) y el de Llovet y Usieto (1990) encargado éste último por el Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid, donde se hace ya referencia a los “*trabajadores sociales*” -y no “*asistentes sociales*”, una marca de cambio en el interior del campo- y realizada en pleno proceso de profesionalización y tecnificación de la disciplina. Más recientemente, otros trabajos desarrollan, aún tangencialmente, algún tipo de análisis reflexivo (Gil 2004, Wenger, Díaz y Navarro 2005).

A esta constatación se suman varias preguntas. Resulta de interés preguntarse por qué, siendo una de las partes de lo que se denomina *relación de ayuda*, la actividad del *ayudador* está poco analizada, más allá de las prescripciones para desarrollar esta o aquella técnica de la intervención social. En esta línea son pertinentes las cuestiones acerca de la ubicación de los trabajadores sociales en las instituciones y la relación que estas posiciones ocupan en el desarrollo de las actividades de ayuda social. Es especialmente interesante conectar estos aspectos con el peculiar desarrollo del Bienestar Social en la ciudad de Madrid en particular y en España en general, siempre en el contexto global del capitalismo tardío o las sociedades tardomodernas (Giddens 2004), donde los principios políticos y económicos de las llamadas corrientes neoliberales -con sus peculiares traducciones en el ámbito político madrileño (Carmona, García y Sánchez 2012)- sustentan cada vez más órdenes de diversa índole, los servicios sociales entre ellos.

La cuestión principal gira en torno a la contribución de estos agentes en la propia *construcción* de las problemáticas sociales que supuestamente tratan de paliar o solucionar. Este planteamiento conduce, en primer término, a las relaciones que se establecen entre los trabajadores sociales y los usuarios de los servicios sociales y a sus mediaciones. Se hace necesaria entonces, una descripción de lo que hacen esos profesionales, cómo actúan, cómo se relacionan, qué descripciones hacen de los usuarios. Pero se manifiestan claramente insuficientes cuando se constata que esos términos de relación están ubicados y condicionados por unas agencias que son instituciones burocráticas específicamente destinadas a la ayuda social y que, a su vez, se inscriben en un *campo* específico -que no aislado-. En este sentido, se impone una segunda necesidad: la de objetivar esas relaciones en un contexto institucional.

Finalmente, se hace necesario un *retorno* al sujeto concreto -los trabajadores sociales, educadores sociales, en un lugar y tiempos concretos-, por medio del cual pretendo subrayar el carácter constituyente y constituido de los agentes respecto a las condiciones que les afectan: no se trata únicamente de hacer un análisis de las condiciones de las instituciones burocráticas para explicar qué hacen los trabajadores sociales. Se trata de mostrar, con lo anterior, cómo las prácticas locales y concretas de esos profesionales participan en la localización de los principios institucionales.

El análisis queda centrado en el marco de trabajo donde los y las trabajadoras sociales y otros agentes de ayuda social realizan su actividad, esto es, la institución y sus condicionantes: factores sociales, culturales e institucionales mismos, y entre ellos, los que tienen que ver con las líneas concretas de la política social y el desarrollo del sistema experto de la ayuda social. Igualmente, las prácticas cotidianas, las fricciones, dudas, certezas y tomas de decisiones que realizan los trabajadores sociales en el transcurso de su trabajo forman parte de la concreción institucional de esta ayuda social, que no se limita a ser únicamente una traslación y ejecución mecánica de las directrices

burocráticas institucionales. Las categorías prácticas de percepción y de valoración de estos agentes se construyen en ese contexto institucional permanentemente confrontado con hechos sociales locales, traducciones de las indicaciones del sistema institucional, interpretaciones de los procedimientos técnicos, entre otras cuestiones.

De una parte, es necesario ubicar a los trabajadores sociales en su posición institucional, en el espacio social concreto, para poder ofrecer un análisis de lo que Bourdieu llamaría sus "*puntos de vista*". De otra parte, es necesario dar cuenta de las modalidades concretas de confrontación entre la propia lógica institucional y las situaciones concretas de los agentes de ayuda social, tanto en sus vertientes aproblemáticas como en las conflictivas. Así, si la institución de ayuda social -y el propio sistema técnico y experto de referencia- imponen un tipo de *trabajo documental* -fichas, historias sociales, informes, narración de *casos*- con respecto a los usuarios y sus problemas, no basta con realizar una pormenorizada descripción de esos procedimientos documentales, sino que es necesario indagar en las modalidades de interpretación, de acción y de uso de ese sistema documental que desarrollan los trabajadores sociales y cómo eso condiciona su percepción y definición de los usuarios y sus problemas sociales, así como los procesos de trabajo con ellos.

Por otro lado, el propio sistema institucional y el sistema experto de referencia de los trabajadores sociales ofrece un contexto ambiguo y hasta contradictorio en el que éstos profesionales tienen que desenvolverse: en unas ocasiones subraya la importancia de la relación y del vínculo con los usuarios. Otras veces la propia dinámica de trabajo impone un ritmo frenético de actividad documental, fórmulas de codificación y reuniones donde se reducen o simplifican las narraciones de las vidas de esos usuarios.

La mayor parte de la observación se ha desarrollado con los trabajadores sociales que mantienen, en el transcurso de su trabajo, un contacto permanente

con los usuarios: son los *practitioners* (Howe 1991) o trabajadores de *primera línea*, expuestos de manera continuada al contacto con lógicas ajenas -de los usuarios- en un marco de desigualdad relacional. Estos trabajadores sociales tienen que mantener una pugna -quizá apenas perceptible, pero permanente- por objetivar las lógicas de esos usuarios, introducir sus relatos y demandas en el sistema de trabajo social, transformarlo en intervenciones sociales, renombrar, mantener la distancia, traducir en *demandas de ayuda*, en *asignación de recursos* o en *informes sociales*. Este trabajo de traducción y de objetivación se puede hacer en varios sentidos y un mismo trabajador social puede interpretar una cuestión de un caso de una manera y otra parecida en un sentido casi opuesto. Por ejemplo, las anotaciones que un trabajador social hace en el expediente de un *caso*, pueden mantenerse durante mucho tiempo como una colección de factores que hay que tener en cuenta para la intervención social o pueden activar una narración -informe social- problemática si sobre ese caso otra agencia pide datos o el caso es llevado a una *reunión de casos* del centro de Servicios Sociales.

En este sentido, el centro de Servicios Sociales y su ubicación en el sistema institucional de servicios sociales, proporcionan un marco para lo que Lahire (2004:48) denomina *repertorio de hábitos*⁵. Si a ello se le une el cuestionamiento de la homogeneidad del *habitus* profesional, será de gran utilidad el concepto que emplea el propio Lahire de actor plural, ya que las personas “vivimos experiencias variadas, diferentes y a veces contradictorias. Un actor plural es, por tanto, el producto de la experiencia –a menudo precoz- de socialización en contextos sociales múltiples y heterogéneos. Es alguien que sucesivamente, ha participado durante su trayectoria, o simultáneamente, durante un mismo período de tiempo, en universos sociales variados y en posiciones diferentes dentro de los mismos” (op. cit. 2004: 54-55). Los trabajadores sociales, aún compartiendo disposiciones

⁵ El propio Lahire cuestiona la supuesta homogeneidad del sistema familiar. Más aún, es posible este cuestionamiento en el sistema institucional de ayuda social local que aquí analizo. La homogeneidad, en este caso, es en realidad una de las versiones que ofrece la institución de sí misma y para la que, en cierta medida, trabajan los propios agentes de ayuda social.

profesionales, ponen en juego diversos *repertorios sociales de esquemas*⁶ en el contexto de su trabajo en la institución, unas prácticas construidas en sus contextos de socialización y, entre ellos, en la propia institución -lo que no quiere decir que en todos los casos se haga en las mismas direcciones y sentidos-. Desde esta perspectiva, será posible desarrollar el análisis de los distintos grados de fricción con la propia lógica institucional, las maneras de resolver esas fricciones, así como de las distintas modalidades de posicionamiento y de prácticas respecto a las acciones a realizar en el desarrollo de la ayuda social institucional -trabajo documental, actividad en torno a la evidencia social, prácticas de coordinación/comunicación con otros agentes profesionales-. Los trabajadores sociales no se limitan a aplicar mecánicamente los principios institucionales, ni viven en un completo ajuste aproblemático con el lugar -y las prácticas- en el que trabajan. El modelo de partida será el de agentes profesionales que también viven -y no necesariamente de manera abiertamente conflictiva- en roce con la institución, con los usuarios y otros compañeros, desarrollando unas prácticas en un cierto sentido, otras veces interpretándolas en otro.

Algunos conceptos

Dada la delimitación del estudio a un tipo concreto de actividad profesional⁷, durante todo este estudio tomo como referencia el *campo de la ayuda social*, como espacio social⁸ en el que se ha desarrollado el trabajo de campo y el posterior análisis. Las instituciones de ayuda social, entre las cuales

⁶ Para Lahire (2004: 55) "*los repertorios de esquemas de acción (de hábitos) son conjuntos de compendios de experiencias sociales que han sido contruidos-incorporados en el curso de la socialización anterior en marcos sociales limitados-delimitados; y lo que cada actor adquiere progresivamente, y de un modo más o menos completo, son tanto unos hábitos como el sentido de la pertinencia contextual (relativa) de su puesta en práctica*".

⁷ El matiz de Lahire (2004: 51-53) al concepto de campo también es pertinente. En cualquier caso, como señala, la teoría de los campos *representa una teoría regional del mundo social*.

⁸ Un *espacio social* que no es un *lugar*, en el sentido clásico de la Etnografía. La reconstrucción que realizo en esta tesis es entorno a la red de relaciones personales e institucionales que se produce en el interior de un campo, con características, lógicas y condicionantes y propios y otros compartidos con otros sistemas. Evidentemente, la vida social tiene lugar en sitios concretos y éstos condicionan también las prácticas. Aún teniendo presente esta cuestión, el trabajo analítico no se centra únicamente en su ubicación topográfica.

está la red pública de Servicios Sociales municipales, y los propios agentes de ayuda social -trabajadores sociales, educadores, técnicos- inscriben su actividad en este campo específico, no aislado de otros campos pero con características y condicionantes propios. Entre los elementos del *campo* (Bourdieu 2007: 143-151) de la ayuda social es posible distinguir aquellos que dominan y los que son dominados, los que ocupan posiciones “conservadoras” y los que componen las “vanguardias”, así como aquellos que lanzan luchas subversivas y lo que se empeñan en los mecanismos de reproducción. El campo de la ayuda social también es un lugar de las relaciones de fuerza y de las luchas tendentes a transformarlas o a conservarlas. Como en otros campos, las relaciones se imponen a todos los agentes que entran en el mismo, al mismo tiempo que, subrayando su carácter ambiguo, admiten márgenes de acción para los propios trabajadores sociales.

El campo específico de la ayuda social que analizo incluye al propio centro municipal de Servicios Sociales y a otras instituciones locales, muchas de ellas de carácter privado que se integran, como mostraré, de una forma peculiar en el propio sistema de servicios sociales. Este campo está fuertemente condicionado por el diseño de las políticas sociales y la organización de un sistema específico de delegación de funciones y de financiación de las mismas. Esto se concreta en un sistema posiciones jerárquicas donde la disponibilidad de fondos provenientes de la financiación pública y la legitimidad otorgada por la agencias municipales y autonómicas otorgan posiciones privilegiadas y de cierta relevancia en el campo. Las instituciones de ayuda social, especialmente las de carácter privado pero también la extensión de las públicas, se desarrollan en un contexto de elevada incertidumbre acerca de su propia existencia y continuidad, así como de las condiciones en las que pueden desarrollar satisfactoriamente su trabajo. Por otro lado, el campo de la ayuda social ocupa una posición marginal en el conjunto de las política sociales y se encuentra especialmente expuesto a las disputas por las clasificaciones y la legitimidad en la delimitación de sus alcance, especialmente acaparado por los debates en

torno a su carácter religioso o laico, los límites y responsabilidades del Estado para la garantía de los derechos sociales, así como el papel de la llamada "*sociedad civil*" en la provisión de estos servicios sociales, un papel que ha recobrado su protagonismo en el contexto de crisis financiera. Las prácticas concretas de los trabajadores sociales, están así condicionadas por este tipo de concreción del sistema institucional y será necesario contemplar estas relaciones entre instituciones, la delegación local de funciones y los contenidos de esas políticas sociales para desarrollar una explicación acerca de la actividad de estos profesionales.

Igualmente, voy a hacer referencia al contexto social en el que se inscribe este campo de la ayuda social, para así poder contemplar la realidad de un centro de Servicios Sociales local en un marco que trascienda sus realizaciones más inmediatas y que me permitan conectar la realidad cotidiana de los trabajadores sociales en un contexto más amplio que ayuda a entender sus formas de hacer, sus decisiones, sus contradicciones e interrogantes. Uno de los apoyos analíticos lo constituye la referencia al contexto institucional asociado a los sistemas expertos que ya sugirió Giddens (2004) y que otros autores han aplicado y desarrollado en otros trabajos (Velasco, Díaz de Rada, Cruces, Fernández, Jiménez y Molina 2006; Díaz de Rada 2008; Cruces, Díaz de Rada, Velasco, Fernández, Jiménez, Molina 2003). Siguiendo a Giddens, evitaré intencionadamente el uso de la denominación de sociedad *post moderna* para referirme a la sociedad actual con el objeto de resaltar precisamente la radicalización de la modernidad en la que se inscriben las instituciones. Es especialmente útil para el análisis subrayar el carácter reflexivo de estas sociedades: "*las prácticas sociales son examinadas constantemente y reformadas a la luz de nueva información sobre esas mismas prácticas*" (Giddens 2004: 46), así como el carácter *desanclado* de las instituciones en este contexto, instituciones que organizan importantes aspectos del vivir cotidiano, y que se ven abocadas a enlazar con las prácticas locales a la vez que conectan con las relaciones sociales globalizadas de un mundo cada vez más interconectado.

Estableceré como marco el concepto de *sociedad tardomoderna* (Giddens 2004) para referirme a un contexto social en el que los sistemas sociales, en contraste a lo que sería una sociedad tradicional, siguen un proceso de *desanclaje* que descansa sobre un potente sistema de señales simbólicas y sobre el establecimiento de los llamados “sistemas expertos”. Ese desanclaje, siguiendo a Giddens (2004: 32) consiste en el despegue de las relaciones sociales de sus contextos concretos y locales, de tal manera que se redefinen y vuelven a estructurar en marcos espacio temporales indefinidos. Esta operación teórica me parece útil a la hora de dar cuenta de lo que pasa con algunas instituciones locales como un centro municipal de Servicios Sociales. En realidad, hacer referencia al contexto *tardomoderno*, sirve para utilizar la articulación entre los procesos de desanclaje y los de *reanclaje*, esto es, el enlace cotidiano entre las prácticas y las relaciones sociales de carácter global que se concretan en lo que también Giddens denomina *compromisos de presencia* y los *compromisos anónimos*: los primeros contienen las relaciones de fiabilidad establecidas dentro de las circunstancias de presencia mutua -como las relaciones directas entre trabajadores sociales y usuarios- y los segundos se componen de las relaciones fiduciarias en las señales simbólicas y en los propios sistemas expertos.

El mismo sistema institucional de ayuda social, en gran medida constituye un sistema experto o “*sistemas de logros técnicos o experiencia profesional que organizan grandes áreas del entorno material y social en que vivimos*” (op. cit. :37). Incluir la actividad de la ayuda social organizada en un sistema experto permite, primero evitar las tentaciones de definición de una actividad autónoma y muy centrada en una supuesta libertad de los agentes o las agencias -más propia de las visiones que se tienen y se defienden desde el interior del campo-, y segundo, proceder a un despliegue analítico que contemple tanto los factores institucionales como los propios de cada agente, sobre todo, los específicos de un centro local de ayuda social. Además, hace posible ubicar la relación entre agentes -y las entidades abstractas a las que muchas veces representan- y clientes en los *puntos de acceso*, es decir, un lugar

de encuentro con estancia limitada, muy ligado a un tipo de servicio institucional donde se deben concretar y articular los principio de *despersonalización* de las instituciones abstractas y las aspiraciones -en mayor o menor grado- de *repersonalización* de sus agentes con las clientelas.

A lo largo del trabajo me referiré a los profesionales de los Servicios Sociales en términos de trabajador o trabajadora social, educador o educadora social, indistintamente y de manera general. Sólo establezco una distinción entre ambas disciplinas -educador/trabajador social- cuando sea pertinente para el análisis. En numerosas ocasiones, sin embargo, me refiero a estos profesionales en términos de *agentes de ayuda social* y, en alguna ocasión, me referiré a los usuarios en términos de *cliente*. Utilizaré el masculino y el femenino de manera indistinta y sólo se corresponderá el género con los textos transcritos de informantes concretos. Es bien conocida la feminización de esta profesión: en el centro de Servicios Sociales de E. todas las trabajadoras en la sección de Administración son mujeres, la plantilla de trabajadores sociales está compuesta por seis mujeres y dos hombres. En cuanto al equipo de educadores sociales, está compuesto por tres mujeres y un hombre. Las instituciones de ayuda social privadas con las que he contactado presentan unos datos similares.

Ocasionalmente emplearé el término agente de ayuda social para referirme a estos profesionales, siempre por motivos de redacción -evitando así párrafos redundantes- y para subrayar su ubicación en el sistema institucional. Por otra parte, he recurrido al término *usuario* para referirme a los clientes de estas instituciones. Se trata de un término compartido con el vocabulario profesional de los servicios sociales municipales y de aquellos servicios que aspiran a ubicarse en un marco moderno y tecnificado de la ayuda social. El término *agente* es usado aquí cuando pretendo establecer una cierta distancia respecto al uso local de *trabajador social* por parte de los profesionales.

Empleo el término *servicios sociales* -en minúsculas- cuando me refiero al conjunto de estos servicios, y sólo empleo las mayúsculas para denominar al propio centro donde he desarrollado el trabajo de campo o los organismos oficiales que incluyan ese nombre -que se verá cómo, de manera no inocente, progresivamente han disminuido-. También el concepto de *trabajo social* acoge ciertos problemas, dada su coincidencia con un término también empleado en sociología. Cuando me refiero a la profesión y disciplina lo haré con mayúsculas -Trabajo Social- pero no así a la hora de denominar a los profesionales que la ejercen.

En este trabajo denomino *instituciones* a las agencias de ayuda social donde he desarrollado el trabajo de campo, en su mayor parte el propio centro de Servicios Sociales y otras agencias privadas locales. Cuando hago referencia a estas instituciones en términos de *burocracias*, lo hago en un sentido diverso al que los propios trabajadores sociales dan a este término -con su versión restringida del concepto de burocracia, ligado al *papeleo* y a la abundancia de requisitos y procesos documentales en el trabajo cotidiano⁹. La denominación es puramente analítica y no se puede encontrar como tal empleada en el campo por los agentes.

Mientras que en el ámbito del Trabajo Social español, el término burocracia mantiene un cierto carácter peyorativo, el concepto es ampliamente utilizado en la literatura profesional del Trabajo Social anglosajón, y pasa a formar parte de buena parte de los análisis y debates en torno a la figura de estos profesionales, su relación con los usuarios y respecto a la institución para la que trabajan (Evans y Harris 2004; Harris 1998). Buena parte de esta producción ofrece interesantes propuestas respecto a los límites y márgenes de acción de los agentes con los clientes de los servicios sociales, el papel de los

⁹ Bourdieu señala que “los cambios de vocabulario son, como se ve, a la vez condición y el producto de la ruptura con la representación ordinaria” (Bourdieu 2007: 130) Precisamente la versión analítica de este concepto de burocracia pretende trascender las valoraciones de signo negativo que los agentes de ayuda social asocian al concepto para calificar algunas fases de su trabajo o para realizar una crítica de las agencias de ayuda social.

distintos agentes de ayuda social y las posiciones diversas que ocupan en el contexto institucional. También se ha tratado la relación entre las políticas privatizadoras y el advenimiento del *managerialism* en los servicios públicos con los papeles variables de los agentes de ayuda social, sus posibilidades de maniobra y los cambios en la percepción de los problemas sociales¹⁰.

El marco institucional al que hago referencia incluye un tipo específico de funcionamiento *burocrático* en el contexto tardomoderno (Cruces, Díaz de Rada, Velasco, Fernández, Jiménez de Madariaga y Sánchez 2003; Giddens 2004)¹¹ que condiciona, en gran medida, la producción específica de las realidades con las que tienen que trabajar los y las trabajadores sociales del centro de Servicios Sociales; no obstante, centraré mi interés en la actualización local y en la traducción cotidiana de los principios institucionales por parte de los trabajadores sociales en el centro de Servicios Sociales. Para Díaz de Rada (1996: XVII):

“las instituciones modernas subrayan una imagen formalista y extremadamente coherente ante sus clientes, sus supervisores o sus visitantes. Pero cuando se observa detenidamente la dinámica de las relaciones internas entre los agentes que conviven en ellas a diario, es posible apreciar cómo las personas y los grupos acceden a las claves formales desde sus prácticas inmediatas, y cómo en ese tránsito reformulan los cuerpos de reglas generalizables al aplicarlas a las coyunturas concretas de la experiencia”

En el trabajo de campo ha resultado relativamente fácil obtener en primera instancia un listado de acciones que realizan los profesionales de la ayuda social, las descripciones de sus funciones y la estructuración del

¹⁰ En esta literatura es frecuente la aplicación, desarrollo y discusión del concepto, propuesto por Lipsky (1980), de *street-level bureaucracy*.

¹¹ Para un marco de las instituciones burocráticas ver también Díaz de Rada (1996, 2008). El concepto de *burocracia* permite articular la realidad institucional con lo que Giddens llama sociedad tardomoderna, un contexto más amplio en donde la vida cotidiana cada vez está más influida por los procesamientos burocráticos ligados a realidades institucionales, con referencias a diversos sistemas expertos -entre los que cabe incluir el propio sistema de Servicios Sociales y sus referentes expertos y técnicos-.

organigrama institucional, con todos sus protocolos de actuación. Incluso, más allá de la descripción formalizada del sistema municipal de servicios sociales, las descripciones iniciales que hacen los trabajadores sociales sobre su trabajo están atravesadas por una permanente aspiración de coherencia, estructuración y lógica organizativa -en la que cada tarea, al fin y al cabo, parece cumplir una fase de un proceso más amplio-.

Sin embargo derivar de ahí una explicación sería una ilusión y un paso en falso. El énfasis que la institución hace en los protocolos tiene que constituir un objeto de análisis y de explicación, así como sus relativos éxitos y fracasos. Las burocracias se van a presentar *como si el procesamiento burocrático de sus realidades cotidianas respondiera a un diseño tan exitoso que no diera lugar a las fricciones* (Díaz de Rada, 2008). Si bien la etnografía de la escuela ha sabido dar cuenta de esas fricciones, en el caso del campo de la ayuda social no es tan abundante, al menos en España, la etnografía que desarrolle buena parte de su trabajo de campo en los contextos burocráticos.

Finalmente, este sentido analítico del concepto de *burocracia* permite articular la realidad institucional con la ya mencionada *sociedad tardomoderna* de Giddens, esto es: ese contexto más amplio en donde la vida cotidiana cada vez está más influida por los procesamientos burocráticos ligados a realidades institucionales, con referencias a diversos sistemas expertos. Un centro de Servicios Sociales es una institución burocrática donde se produce un tipo de realidad específica que se sujeta a la articulación de las aspiraciones universalistas de toda institución con las especificidades locales del entorno concreto en que se inscribe esa agencia. En estas instituciones, como intento mostrar, trabaja un tipo de contenidos y procedimientos expertos asociados a las disciplinas de la ayuda social.

Los sistemas de administración (Weber 1985, 2007) son lugares en donde también se dirimen cuestiones de poder y donde la desigual distribución del

mismo no significa necesariamente que fluya en una sola dirección o que se localice exclusivamente en las posiciones de mando y control sobre los recursos: los subordinados también manejan cuotas de poder en el contexto burocrático (Beetham 1996). Este concepto resulta útil en tanto en cuanto aporta la localización de los individuos en el contexto institucional y liga a éstos y sus actividades con las de otros profesionales-funcionarios de ese sistema. Estos aparatos burocráticos no son solamente una estructura de trabajo, ni un aparato fácilmente reemplazable sino que conforman estructuras de profesionales, tareas y autoridad basadas en *“una preparación especializada, una división funcional del trabajo y una constelación de actitudes metódicamente integradas”* (Weber 1985 :80). Sin embargo el espacio social e institucional en el que se mueven los trabajadores sociales no es rígido sino que ofrece un amplio margen de movimientos intersiciales, precisamente aquellos que serán objeto de este análisis.

Estos conceptos permiten dar cuenta de la vida que fluye en el trabajo cotidiano de los y las trabajadores sociales puesto que aquí no se contemplan como meros ejes transmisores de órdenes superiores -ni tampoco como agentes desligados de todo condicionamiento institucional-. Con esto pretendo subrayar la potencia de la lógica propia del sistema institucional, que propone al observador un tipo específico de procesamiento burocrático (Díaz de Rada 2008) de su realidad y que toda etnografía, como pretende ser esta tesis, tiene que superar y contemplarla de manera objetivada.

El trabajo de campo

Los datos y las observaciones que sirven de base etnográfica para esta tesis se han obtenido a lo largo de tres años, en diferentes fases, en un centro de Servicios Sociales del barrio de E., inscrito en uno de los mayores distritos del extrarradio de la ciudad de Madrid. Las referencias institucionales y muchos de los datos no se circunscriben exclusivamente a dicha agencia sino que hacen

referencias a otras con las que los trabajadores sociales, en su tarea cotidiana, mantienen relaciones de diverso signo, siempre en el ámbito local.

El trabajo de campo ha consistido en un acompañamiento cotidiano a los trabajadores y trabajadoras sociales durante varios períodos de tiempo. El primero abarca todo el otoño de 2003 hasta Julio de 2004. El segundo período abarca los meses de Septiembre de 2004 a febrero de 2005. De manera más puntual, he mantenido encuentros, visitas y entrevistas a lo largo de los años 2006 a 2008, a partir de los materiales que ya se transformaban en el cuerpo inicial de esta tesis. En aquellas dos fases iniciales, realicé la mayor parte de la recogida de información en el diario de campo a partir de la observación participante y la presencia continuada en las actividades cotidianas de los trabajadores-as sociales y otros profesionales de la ayuda social. Desde el principio me fue posible integrarme en las actividades de estos profesionales siguiendo sus mismos horarios y ritmos de trabajo. Las primeras semanas las dediqué a lograr una integración paulatina con el equipo de trabajo, de manera que mi presencia no fuese excesivamente extraña o amenazante -sin preguntas constantes, compartiendo café, ayudando en temas de papeleos, acompañando...- y en poco tiempo pude trabajar directamente con los trabajadores sociales en sus propios despachos, estando presente en las fases de atención al público, en la elaboración de documentos, en reuniones de diverso tipo, así como en las visitas a los domicilios de los *usuarios*.

Desde el inicio de mi trabajo conté siempre con la comprensión y colaboración de los y las trabajadores sociales del centro, educadores sociales y de la propia directora. Esta zona de Madrid, y en concreto sus servicios sociales locales, han sido y son frecuente objeto de estudio y de trabajo de diversos expertos y profesionales de la sociología, antropología, psicología o pedagogía. Estos antecedentes facilitaron el acceso inicial aunque, una vez hechas las presentaciones, fue necesario trabajar día a día, con extremado respeto, la presencia continuada en los espacios cotidianos de trabajo. Por otro lado, mis

anotaciones de las primeras semanas están repletas de los datos y de las anécdotas que los y las trabajadores sociales pensaban que eran de mi interés, dado que todos ellos establecieron un esquema más o menos claro de cuales eran mis interrogantes, por analogía a lo que anteriormente habían recolectado otros investigadores. En muchos casos acertaron, en otros abrimos un fructífero diálogo en el que confrontamos ideas, descubrimos nuevos puntos de vista, polemizamos, compartimos diagnósticos y, sobre todo, asentamos una agradable convivencia temporal.

Después de una larga presencia continuada en el campo, a partir de la primavera de 2005, se suceden varios períodos más cortos de trabajo, dedicados fundamentalmente a revisar algunas observaciones, al acompañamiento en las entrevistas a usuarios y, sobre todo, a la presencia y observación de los procesos de producción de informes, documentos y expedientes, así como reuniones de trabajo entre diversos profesionales de la ayuda. Es en este período cuando diseño un calendario de entrevistas a trabajadores-as sociales, que finaliza en noviembre de 2005. Posteriormente a esta fecha acometo el proceso de análisis de los datos y desarrollo de la tesis, al tiempo que mantengo el contacto con los ámbitos institucionales de la intervención social, recabando nuevos datos y manteniendo el barrido documental pertinente.

Una vez desarrollados todos los prolegómenos, centré mi observación en torno a cuatro de las “zonas de trabajo social” en las que se divide el trabajo del centro de Servicios Sociales, con un/ trabajador social responsable por zona. En un principio realicé una consulta de un total de 34 expedientes de usuarios con los únicos criterios de variedad de zonas -eran expedientes de las cuatro zonas estudiadas- y de “temática” -según las clasificaciones al uso de los profesionales-: consulté de manera intensiva 10 expedientes de “mayores”, 12 de adultos y otros 12 donde aparecía alguna intervención social “con menores”. Esta consulta inicial tuvo como objeto adquirir una visión general de este trabajo documental y delimitar algunos aspectos para el análisis posterior. Más

adelante y ante la evidente necesidad de acotar el foco de atención, mi trabajo se centró en la consulta de expedientes relacionados con “menores y familia”. De esta manera acometí un trabajo en profundidad con cuatro tandas de expedientes -una por “zona” de trabajo social-: 10 expedientes en dos zonas, 11 en una tercera y 8 en la cuarta “zona” de trabajo social.

Una vez completada una primera tanda de 32 entrevistas a profesionales de la ayuda social, desarrollé un total de 19 entrevistas, de las cuales 14 son a personal del centro municipal de Servicios Sociales e incluyen los trabajadores sociales de “zona”, los de Primera Atención, dos trabajadores sociales responsables de Programa, dos con tareas directivas y tres educadores sociales. Las cinco entrevistas restantes fueron con trabajadores sociales, educadores o coordinadores de proyectos sociales de entidades privadas locales que realizaban algún tipo de intervención social en el ámbito de “menores y familias” y cuyo trabajo, de alguna manera, se articulaba con el desarrollado por los profesionales del centro de Servicios Sociales. Para el análisis también he tenido en cuenta las anotaciones de mi conversación con las dos trabajadoras del departamento de Administración del centro de Servicios Sociales, que permitieron mi observación y conversación, pero no la grabación de entrevistas.

C) El ¿qué?: planteamiento del problema

Ya desde los contactos iniciales con los diversos profesionales de la ayuda social, aparece un eje significativo que explica, en parte, la valoración de sus tareas: “*estar con la gente*”. Para los agentes de ayuda, esta expresión condensaba uno de los principales anhelos en el propio proceso, aquel que sitúa a los y las trabajadoras sociales en un nivel significativo con los ayudados, dando sentido a una actividad desde la cercanía, el conocimiento de su realidad y, sobre todo, eliminando u obviando el carácter impositivo, fiscalizador o de control de sus tareas para con los usuarios. Una mirada más atenta a este punto enseguida arrojaba una mayor complejidad en esa expresión, que se presentaba

en tensión con otros muchos elementos presentes en la actividad profesional: un trabajo burocrático seriado, papeleo excesivo, usuarios que intentan manipular, intervenciones sociales con escaso éxito o relaciones fallidas, entre otras. Sin duda, esta cuestión tuvo una enorme importancia en la propia construcción del objeto de estudio dado que sitúa en el centro del análisis los principales ejes que, para los profesionales de la ayuda social, constituyen las formas de ver y entender su actividad y su relación con los usuarios. Este punto de partida, finalmente, se ha materializado en uno de los puntos iniciales del análisis

En términos generales, el objeto de esta investigación lo constituyen las formas con las que los trabajadores sociales ven y viven su trabajo. Se trata de abordar la manera en cómo piensan a los usuarios y sus problemas en un contexto burocrático institucional de ayuda social. Partiendo de esta base, considero que esas prácticas contribuyen, de alguna manera, a construir y delimitar las personas y situaciones que serán objeto de esa ayuda social, y esta construcción está inscrita en los modos de hacer de estos profesionales, que tienden por tanto a considerarlas desde una perspectiva naturalizada y cargada de evidencia.

Lo que se constituye aquí como objeto de estudio es la producción social y cultural de las situaciones que son objeto de atención del sistema de ayuda social. Esto es, de qué manera los trabajadores sociales, en relación a su posición en el campo definen y redefinen lo que es objeto de su trabajo, de qué manera explican y actúan con lo que deben trabajar, esto es: la producción y reproducción del sentido de la ayuda social que está condicionada política, social y culturalmente. No se trata, pues, de tomar por objeto los servicios de ayuda social, tampoco a los profesionales o los agentes de esa ayuda social, menos aún a los usuarios de estos servicios. Sin embargo, todos ellos tienen que ser necesariamente contemplados para dar cuenta de la producción específica de realidad que se produce en este tipo específico de *burocracia*. Aquí lo hago

tomando como referencia la perspectiva de los profesionales de la intervención social. Es, pues, necesario contemplar las actividades concretas y las condiciones de producción de las formas de nombrar a los usuarios, de denominar sus situaciones y describir sus problemas, tanto para dar cuenta de las estrategias de dominación implícitas como de las que buscan establecer un determinado régimen de veracidad y de evidencias. Además, hay que atender a las formas concretas de codificar individualmente a los sujetos de la intervención social, por medio de un trabajo específico de construcción biográfica.

En definitiva, me propongo realizar un análisis de algunos de los esquemas cognitivos que operan en el trabajo cotidiano de los y las trabajadoras sociales, de unas formas de mirar que están incorporadas a su actividad e identidad profesional. Queda descartado, de inicio, cualquier descripción de estas prácticas en sentido uniforme o unidireccional. Lo que en primer lugar se pone en evidencia son las diferentes posiciones y fricciones en las que se ubican estos profesionales ante los elementos centrales de su actividad. A partir de aquí cabe preguntarse por las diversas interpretaciones, vivencias subjetivas y prácticas compartidas en las que se mueven, cómo ven y se posicionan en su relación con los usuarios, cómo los caracterizan, en relación a qué otras prácticas, qué papel juegan las distintas mediaciones institucionales en ello, empezando por las denominaciones expertas, el sistema documental o la necesidad de obtención de pruebas y evidencias sociales. En un segundo orden, es necesario plantear las preguntas acerca del carácter institucional de estas formas de hacer y de mirar, así como acerca de la articulación que desarrollan con las modalidades de gestión de lo social actuales. Y este recorrido incluye el análisis de las conexiones que se establecen entre las características específicas de las políticas sociales en curso y las prácticas cotidianas de los profesionales encargados, en última instancia, de implementarlas en los espacios locales concretos.

Nada de ello resultará banal a la luz de las importantes transformaciones que han tenido lugar en el campo de la ayuda social en la última década, en lo que se ha convertido en un auténtico gobierno neoliberal de los dispositivos de los servicios sociales, y del tratamiento mismo de la pobreza y de los sectores más vulnerables de la sociedad. Todo el período del trabajo de campo y análisis de esta tesis, se ha desarrollado a lo largo de buena parte de esta mutación, que arranca en un contexto de relativa indefinición y tensión entre propuestas de políticas sociales, en una época en la que aún era posible imaginar – quizá un tanto ingenuamente- en un Estado de Bienestar lo más próximo al modelo que nos ofrecían nuestros vecinos del norte. En este lapso, sin embargo, han prevalecido las tesis de gobierno de lo social que arrancaron con los acuerdos de Maastrich, allá por los inicios de los años 90 del siglo XX, y que cristalizan definitivamente en la Comunidad de Madrid en las dos primeras décadas del siglo XXI. Estas políticas sociales neoliberales, lejos de abandonar la asistencia a los pobres, la han redefinido: en un contexto de replanteamiento de *lo público* y del reparto de responsabilidades, se han producido importantes cambios en el diseño y la gestión de los dispositivos de la ayuda social. Durante el período de este trabajo de campo pude asistir, con todo ello, a una metamorfosis radical en los modos de hacer en la ayuda social, de tal forma que ya en esos momentos era posible constatar aspectos que anticipan el escenario actual. Este trabajo, pues, debe ubicarse en un contexto histórico de transformación en el cual han tenido lugar unas importantes mutaciones de los modos de encarar los problemas sociales. Las vigentes modalidades de abordaje de éstos y de las poblaciones vulnerables se sustentan sobre todo este tiempo de cambio, una transformación que también ha sido para los agentes encargados de la primera línea de trabajo con esas poblaciones, de sus formas de mirar, de sentir y de relacionarse.

II.

LOCALIZACIONES

Llegamos entonces a la siguiente regla: la causa determinante de un hecho social debe ser buscada entre los hechos sociales antecedentes, y no entre los estados de la conciencia individual. *Las reglas del método sociológico*. Émile Durkheim.

Cada vez más se desarrollan una serie de actividades-reivindicaciones que expresan otro tipo de exigencias del vecindario tendentes a animar la vida social de los barrios, a incrementar el tejido asociativo, a multiplicar las ocasiones de reunión y conocimiento...[]...Así, han surgido de nuevo las verbenas populares, las limonadas y sangrías, las cabalgatas de Reyes, las olimpiadas de jóvenes, los festivales de canciones, los grupos de teatro...*Crisis urbana y cambio social*. Manuel Castells.

CAPÍTULO 1. HISTORIA(S) DE UN BARRIO

El contexto socio-histórico de implantación de los Servicios Sociales locales

A) El distrito y el barrio

La actual configuración urbanística del barrio de E. responde a varias fases de reordenación urbana. Este barrio, como otros de este distrito y de otras partes de la periferia madrileña, es fruto de las corrientes migratorias interiores de finales de los años 50 y durante toda la década de los 60 del pasado siglo, sobre todo de aquellas provenientes de Andalucía, Castilla la Mancha y de Extremadura; algunos autores (AA.VV. 2007:345) señalan que esta inmigración a la ciudad proveniente del campo -el éxodo rural que se produce durante la

dictadura de Franco- es un factor importante de cambio en el siglo XX que se acelera desde los años 40 e intensifica en la década de los 60 y principios de los 70. Los años inmediatamente posteriores a la guerra y en la década de los 50 se generaliza una pauta: los inmigrantes que llegaban a Madrid se instalaban en casas de familiares y en habitaciones de realquiler de manera provisional ya que la llegada de nuevos familiares o el nacimiento de los hijos obligaban a buscar un alojamiento más estable, y dada la dificultad de encontrar vivienda en el núcleo central de la ciudad, la búsqueda se centraba en el extrarradio más lejano, donde otras familias ya habían empezado a construirse una habitación, la mayoría de las veces en condiciones muy precarias.

Sin embargo los flujos migratorios desde estas regiones hacia los extrarradios de Madrid ya se habían iniciado en los años 40, cuando una inmigración fundamentalmente obrera no encontraba su sitio en los barrios consolidados del área urbana de la ciudad¹². Los sucesivos Planes de reordenación urbana no logran terminar con un urbanismo barrial caracterizado por el chabolismo, la ausencia de infraestructuras educativas, sanitarias y sociales y una carencia básica de transportes e infraestructuras de comunicación, no ya con otras barriadas sino con el núcleo urbano madrileño.

La construcción de estas infraviviendas comenzaba con la obtención - muchas veces de manera precaria o ilegal- de parcelas, y a partir de ahí se iniciaba la construcción de la casa con los materiales de los que se disponía. Eran construcciones pequeñas donde apenas había espacio para una o dos habitaciones y una cocina, sin cimentación y expuestas a los fríos y humedades, sin baños ni agua corriente que era obtenida en las fuentes públicas. Por supuesto, tampoco contaban con ningún tipo de alcantarillado ni de pavimentación (op. cit.: 347).

¹² De hecho, el primer Plan General de Ordenación Urbana que contemplaba la necesidad de ordenar estas situaciones fue ratificado por ley en 1946. Para más datos en torno a esta cuestión véase Castells (1977, 1981, 1986). También AA.VV. (2007) un texto que constituye un referente igualmente útil para la reconstrucción de los procesos de organización vecinal de estos barrios, así como de la historia reciente de las transformaciones urbanas en los mismos.

Algunos de estos barrios llegaron a contar con más de 10.000 chabolas. En los años 60, el barrio de E. estaba constituido en su totalidad por este tipo de vivienda precaria. En 1967 todo el distrito donde se ubica el barrio de E. albergaba un total de 23.230 chabolas de las 38.740 existentes en toda la ciudad (AA.VV. 2007: 346)

Durante los años 70 se inician los grandes proyectos de remodelación del distrito¹³ que afectan especialmente al barrio de E. y el adyacente de P¹⁴. Estos cambios coinciden con los años de mayor auge del movimiento vecinal -aunque las asociaciones de vecinos se empiezan a constituir a partir de 1964-, en una creciente articulación con las asociaciones de vecinos de otras áreas del extrarradio de Madrid. La organización y las actividades de las asociaciones de vecinos se enmarcan en los años de mayor fragor de las luchas por el advenimiento y consolidación de un auténtico sistema democrático; para Castells (1977,1981,1986) constituye un *Movimiento Vecinal* de enorme importancia y generador de cambio social. El Plan de Remodelación de Barrios se esboza hacia 1976 y se concreta, después de diversas negociaciones entre las autoridades y las asociaciones de vecinos, en 1979 (Villasante, Alguacil, Henche, Hernández Aja, León y Velásquez 1989). Sin embargo no será hasta 1984 cuando se inicien las reformas en el terreno.

En concreto, en el barrio de E. y de P., es en los años 80 del siglo XX cuando se concretan y se llevan a cabo las remodelaciones urbanísticas que supondrán un cambio prácticamente total de su fisonomía. Para entonces buena

¹³ El término *distrito* es empleado a lo largo de todo el trabajo en su versión de división administrativa oficial. Igualmente, en términos administrativos, los distritos están compuestos por diferentes *barrios*, en un sentido muy distinto al que la población local otorga a este concepto. Mientras no señale lo contrario o forme parte de los comentarios de los informantes, me referiré siempre al distrito y sus barrios en estos términos administrativos.

¹⁴ El trabajo de campo se ha realizado en un centro de Servicios Sociales municipales que abarca tanto el barrio de E. como el de P., no existiendo una barrera ni delimitación urbanística ni social clara para distinguir uno y otro barrio. En cualquier caso, ambos sí quedan aislados de otros barrios que conforman el distrito, principalmente por el trayecto de la vía de una línea de trenes de cercanías.

parte de los líderes vecinales se han integrado en los partidos políticos y han llegado a tener responsabilidades políticas¹⁵, se ha iniciado la crisis del movimiento vecinal tal y como se había entendido en la década anterior y comienza un proceso de institucionalización de la participación, que también va a afectar a la incipiente iniciativa privada de las actividades de ayuda social. Pero, sobre todo, en esta década tiene lugar uno de los mayores impactos de carácter social en las periferias urbanas madrileñas en general y específicamente en este distrito: la llegada de la heroína y la extensión de su consumo entre las capas jóvenes del barrio¹⁶. Este asunto, lejos de ser menor, cambió el ambiente de las calles, la vinculación entre los vecinos y modificó los sistemas de confianza y de solidaridad. También fue un polo de focalización de las medidas asistenciales y de las de carácter policial y represivo, hasta tal punto que eclipsaron otras problemáticas sociales locales y centraron buena parte de los discursos mediáticos y políticos en el tema de “la droga” y la “delincuencia juvenil”, condensados en la figura, ya cada vez más habitual, del *yonqui*.

Durante los últimos años de la década de los 80 y al menos los cinco primeros de los 90, el barrio de E. estuvo fuertemente asociado a la problemática de la heroína. El otro polo problemático lo constituía el conjunto difuso de los *realojos*, bien de la población proveniente de las chabolas de la zona, bien provenientes de otras zonas del extrarradio madrileño. En estos realojos se incluían sectores de población bien dispares como las personas de etnia gitana provenientes de poblados chabolistas, o los llamados *niños de Rusia*, ya retornados a España con una avanzada edad.

¹⁵ Para profundizar en los cambios de discurso asociados a los líderes vecinales y su integración en el sistema político local véase la interesante aportación de F. Cruces y A. Díaz de Rada (1996).

¹⁶ En toda España se pasó en 1980 de unos 80.000 heroinómanos a 125.000 en 1984, cifra que fue aumentando con el final de la década y que afectó especialmente a las barriadas periféricas de las grandes ciudades. Según los autores de Observatorio Metropolitano hay varios factores concluyentes en la tragedia de la heroína: la crisis económica acompañada de la crisis de sentido que afecta a los jóvenes de entonces, la falta de un sistema de asistencia sanitaria competente, el auge y los beneficios del tráfico ilegal de heroína (AA.VV. 2007: 384-389). Desde otra perspectiva, resulta ilustrativo el texto de Gamella (1990).

En la actualidad el barrio de E. está ocupado en su práctica totalidad por vivienda pública, excepto una zona al noroeste del mismo. P. el barrio adyacente está completamente reconstruido con vivienda pública, y tan sólo queda un pequeño reducto de infraviviendas *-chabolas-* de difícil acceso y visibilidad y bastante alejado del conjunto urbano del barrio *-y en pleno proceso de desmantelamiento-*. El problema del consumo de heroína ha quedado delimitado a una población de consumidores *-sobrevivientes-* que se iniciaron en el consumo hace más de una década, se concreta una creciente importancia de la población de mayores y ancianos demandantes de algún tipo de asistencia social, así como las problemáticas asociadas a las poblaciones de trabajadores y trabajadoras inmigrantes y sus familias en el distrito.

El barrio de E. se integra en uno de los mayores distritos de la ciudad de Madrid, un lugar situado en el extrarradio marcado a partir de la circunvalación de la M-30, y sin sobrepasar el segundo anillo de la M-40. Todo el distrito cuenta con más de 240.000 habitantes. A pesar de los notables avances en la instauración de un sistema público de Servicios Sociales, y de los cambios acaecidos en los últimos 30 años, este distrito sigue albergando buena parte de las zonas con las rentas más bajas de todo Madrid, y se siguen planteando una buena cantidad de problemáticas sociales asociadas a uno u otro grado de pobreza, inseguridad laboral, situación de abandono de mayores de la tercera edad, el llamado “fracaso escolar”, integración de la minoría gitana o familias inmigrantes, así como el consumo de drogas entre las franjas juveniles, asociado a condiciones de vida marginales. El barrio de E. es el que más superficie ocupa de todo el distrito¹⁷ -casi 600 Ha de un total de 1.500 Ha- y una población de 37.000 habitantes, siendo uno de los del distrito menos densamente poblados. Un 12% de esa población tiene nacionalidad extranjera siendo América Latina y el Caribe las principales regiones de origen. Tiene la tasa más baja de crecimiento vegetativo del distrito *-prácticamente los mismos*

¹⁷ Según datos que ofrecía el Ayuntamiento de Madrid en su Anuario Estadístico de 2006. Establecemos esta referencia temporal en relación a los años en los que se desarrolla buen parte del trabajo de campo.

nacimientos que defunciones-. En el año 2000 la renta familiar disponible *per cápita* era la más baja de todo el distrito -6.926 €- y una de las más bajas de todo el municipio de Madrid.

Si se toma como referencia el año 2005¹⁸ y el conjunto de los Servicios Sociales del distrito encontramos que se ha producido un notable incremento anual de las atenciones en los centros de Servicios Sociales y se sitúan entre los Distritos de Madrid con mayor actividad asistencial, un aumento que contemplo aquí desde el punto de vista de incremento de la vulnerabilidad social:

- las personas atendidas en la Unidad de Primera Atención de los centros de Servicios Sociales pasan de 5.445 en 2001 a 11.220 en 2005 siendo esta última cifra la mayor de todas las que arrojan los distritos madrileños.
- de igual manera las unidades familiares atendidas en las UTS de zona se incrementan de 1. 487 en 2001 a 2. 204 en 2005.
- en la distribución de perceptores de la RMI por distritos en el año 2005, esta zona arroja el mayor porcentaje de Madrid: casi un 20% de los perceptores RMI de Madrid pertenecen a este distrito.

Todavía en la actualidad este distrito municipal es de las pocas unidades administrativas de la ciudad que cuenta con más de un centro de Servicios Sociales municipales. La localización de los mismos coincide con la zonificación de los barrios. En general en todo el distrito, pero específicamente en el barrio de E. ha sido frecuente la importante presencia de activistas sociales desligados de las administraciones públicas, en muchas ocasiones ligados a las parroquias locales, así como a otros movimientos sociales y vecinales. Actualmente, las entidades, asociaciones y fundaciones que desarrollan una labor de ayuda social de algún tipo en estos barrios se integran en la red de subvenciones de la

¹⁸ Datos obtenidos a partir de las memorias 2005 y 2006 del Área de Empleo y Servicios a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid. Tomamos como referencia dicho año en relación al grueso de los datos obtenidos durante la realización del trabajo de campo.

Comunidad de Madrid, así como la establecida por el propio Ayuntamiento de Madrid.

B) El Centro de Servicios Sociales

El centro de Servicios Sociales de E. es un centro de carácter público que se integra en la red municipal de servicios sociales de la ciudad de Madrid. Esta red está organizada siguiendo la lógica de división territorial en distritos; el territorio de la ciudad de Madrid está dividido administrativamente en distritos y, éstos a su vez, en barrios. En concreto, el barrio de E donde se ubica este centro, forma parte del distrito de V. compuesto por un total de 6 barrios. Cada centro, pues, garantiza la oferta de los servicios sociales generales a un territorio delimitado. Este centro de Servicios Sociales se implanta territorialmente y atiende a los barrios de P. y de E. En este distrito existen cuatro centros de servicios sociales, cosa que no es frecuente en otras zonas de la ciudad ya que lo normal es que en cada distrito haya un centro de Servicios Sociales o, a lo sumo, dos. El centro depende de la Junta Municipal del distrito, por medio de la Sección de Servicios Sociales del distrito, y de la Concejalía de Gobierno de Empleo y Servicios al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid. Esta última concejalía ha llevado tradicionalmente el nombre de Servicios Sociales, precisamente hasta el momento mismo del inicio del trabajo de campo en que, por varias razones políticas, se cambian los nombres de varias concejalías a nivel municipal¹⁹.

Estos centros de servicios sociales son los encargados de implementar y ofrecer a la población del distrito las distintas ayudas de carácter social contempladas y desarrollar los procesos de intervención social asociados a esas

¹⁹ Este cambio, fundamentalmente de carácter nominal, se produce en el año 2003, mediante un Decreto municipal. Esta Concejalía tiene competencias locales en materia de Servicios Sociales, Mayores, Infancia, Inmigración, Cooperación al Desarrollo y Voluntariado, Igualdad de Oportunidades y Educación y Juventud; para cada una de estas áreas se ha clasificado el objeto de trabajo, la Concejalía establece una Dirección General. Éstas Direcciones se complementan con un Secretaría General Técnica y la llamada Agencia para el Empleo de Madrid (como organismo adscrito).

ayudas. Según el artículo 3º del Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, publicado en junio de 1989, *“Los Centros de Servicios Sociales se definen como un Servicio Público del Ayuntamiento de Madrid, constituyendo el equipamiento básico que garantiza la atención de personas, grupos y entidades mediante la organización de servicios y actividades que hacen efectivas las prestaciones básicas de información, orientación y asesoramiento técnico, ayuda a domicilio, alojamientos alternativos y prevención e inserción social, en el marco o hábitat donde surgen las necesidades sociales”*.

En España, los servicios sociales públicos son responsabilidad de las corporaciones locales, es decir, el nivel municipal es el nivel de implantación y atención a la ciudadanía²⁰. Las comunidades autónomas son las encargadas de legislar y garantizar que esta implantación sea efectiva²¹, así como desarrollar los servicios sociales de carácter especializado y supervisar a otras entidades y agencias de prestación de servicios sociales de carácter privado²².

En la Comunidad de Madrid, el marco normativo de referencia es la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid²³. En los puntos 2 y 3 de su artículo 1 se indica que :

(2) *La Comunidad de Madrid garantiza el desarrollo de la acción social mediante un sistema público de servicios sociales destinado a contribuir al bienestar social mediante*

²⁰ Tal y como queda establecido por la Ley/1985 de Bases de Régimen Local del 2 de abril.

²¹ No existe, por tanto, una legislación estatal sobre los Servicios Sociales. En todo caso las distintas normativas comunitarias recogen los artículos de la Constitución Española donde se hace referencia a los derechos de los ciudadanos en materia de servicios sociales, especialmente el artículo 9.2 de la Constitución, donde se compromete a los poderes públicos en la promoción de las condiciones *“para que la libertad y la igualdad del individuo y los grupos en que se integra sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y faciliten la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social”*.

²² Por tanto, las distintas agencias de servicios sociales, del tipo que sean, deben estar integradas en el sistema de servicios sociales regulado por la normativa autonómica. Esto implica entrar a formar parte de los distintos sistemas previstos de financiación, así como compartir el cumplimiento de los requisitos organizativos, burocráticos y de adecuación de acciones que se determine en cada caso (Punto 1 del Artículo 1 y Artículo 6: *La presente Ley se aplicará a los servicios sociales que presten las Administraciones autonómica o local en la Comunidad de Madrid y a las entidades públicas vinculadas a las mismas, así como a las entidades privadas, con o sin ánimo de lucro, que desarrollen actividades de servicios sociales en el territorio de la Comunidad de Madrid*)

²³ Esta Ley del 2003 deroga a otra anterior del año 1984. hasta que se desarrolle el reglamento de la nueva Ley se aplican las normas de desarrollo de la del año 1984.

la prevención, eliminación o tratamiento de las causas que impidan o dificulten el pleno desarrollo de los individuos o de los grupos en que los mismos se integran.

(3) La Comunidad de Madrid garantizará también la adecuada prestación de los servicios sociales mediante la ordenación de la actividad de las entidades, centros y servicios de acción social y el desarrollo de actuaciones de inspección y control de la calidad en los servicios por ellos prestados.

El centro de Servicios Sociales donde se desarrolla este estudio forma parte de una red municipal de servicios públicos generales que se articulan con los distintos servicios sociales especializados. En la Comunidad de Madrid, además los distintos tipos de servicios pueden ser de titularidad pública o privada, estando todos ellos incluidos en la programación y organización arbitrada desde las instancias administrativas de la Comunidad de Madrid, en concreto, por medio de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales²⁴.

Como ya he señalado, este centro está ubicado en un distrito en el que tradicionalmente ha sido necesario desarrollar acciones de ayuda social de distinto tipo. Asociada a las problemáticas específicas antes apuntadas, se ha desarrollado una fuerte iniciativa vecinal canalizada a través de diversas asociaciones, ONG, fundaciones, parroquias locales, a lo largo de los años. El centro de E. comparte edificio físico con un centro municipal de “mayores”. El horario de atención y de trabajo en los Servicios Sociales es de 8h de la mañana a 15h de la tarde. El edificio, sin embargo permanece abierto toda la tarde con las distintas actividades del “centro de mayores”.

La Dirección del centro de Servicios Sociales la ostenta una trabajadora social, funcionaria del Ayuntamiento de Madrid, y el resto del personal del centro se agrupa en torno a tres unidades: la Unidad Administrativa, la Unidad de Programas y la Unidad de Trabajo Social. La Unidad Administrativa está

²⁴ El Decreto 126/2004, de 29 de Julio, es el que establece la estructura orgánica de la Consejería de Familia y de Asuntos Sociales. Posteriormente se modifica mediante otro Decreto, el 90/2005, de 22 de Septiembre.

formada por varios auxiliares administrativos funcionarios del Ayuntamiento - en el tiempo del trabajo de campo variaron de dos a tres-, así como por cuatro ordenanzas y el personal del mantenimiento del edificio. La Unidad de Programas se divide en Programa de Mayores y Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) y el Programa de Prevención y Familia. Cada uno de ellos cuenta con un responsable de Programa. En el caso del de Mayores SAD, buena parte del trabajo de campo estaba cubierta la plaza del responsable de programa por una trabajadora social sin carácter de funcionario, contratada por medio del IMEFE²⁵, ya que la plaza de funcionario permanecía vacante. Más adelante se cubrió con una trabajadora social funcionaria del Ayuntamiento. En cuanto al Programa de Prevención y Familia, la persona responsable es una trabajadora social funcionaria; asociados a este programa se encuentra el equipo de educadores sociales. Estos educadores no son funcionarios del Ayuntamiento sino que son empleados de una entidad externa con la que el Ayuntamiento tiene una relación contractual por la realización de este servicio de educación social.

Finalmente, la Unidad de Trabajo social, está compuesta enteramente por trabajadores-as sociales. Se integran en dos tipos de actividad; por un lado hay una trabajadora social en el servicio de Primera Atención y un o una trabajadora social en cada una de las cuatro zonas. El territorio al que atiende el centro de Servicios Sociales está dividido, a su vez en cuatro zonas y a cada una de ellas le corresponde un profesional de referencia.

En el tiempo del desarrollo del trabajo de campo, esta plantilla de trabajadores sociales estaba duplicada debido a un convenio del Ayuntamiento de Madrid con el IMEFE, que es la agencia municipal dedicada al fomento del empleo. En esta Unidad de Programas -al igual que la responsable del programa de Mayores SAD, ya mencionado- había un trabajador/a social más por zona y en el servicio de primera atención. Su tiempo medio de permanencia

²⁵ Instituto Municipal de Empleo y Formación, del Ayuntamiento de Madrid.

en este puesto era de 9 meses y, durante tres años, después de algunos meses sin la plantilla duplicada, llegaba una nueva remesa de contratados que no necesariamente eran las mismas personas que habían estado en la anterior etapa de nueve meses de trabajo.

El edificio del centro está ubicado en una zona de vivienda pública, asociada a las diversas políticas de realojo y vivienda social-. Por su estructura, así como por la coloración de su exterior es un edificio fácilmente reconocible en el entorno. Mantiene los signos externos que lo identifican con un edificio público: amplia entrada principal, con puertas de cristalera, mástil con banderas, logotipos municipales, una zona ajardinada en los alrededores y, sobre todo, ningún aspecto de edificio de viviendas. El centro mantiene desde primera hora de la mañana un permanente flujo de personas que entran y salen, sin grandes aglomeraciones. Gran parte del personal que permanece en el centro, que entra y que sale son mayores jubilados que participan en alguna actividad del centro de mayores. Toda la primera planta del edificio está dedicada a este centro de mayores, incluida alguna sala y algún despacho del piso superior. En la segunda y última planta del edificio se encuentran las dependencias del centro de Servicios Sociales.

En uno de los pasillos se encuentran alineados los despachos de los trabajadores sociales de zona. En otro extremo de la planta se ubica una zona de recepción y de espera para el público que da paso a los despacho donde se ubica la Unidad Administrativa, la zona de Primera Atención y el despacho de la directora del centro. El resto de la planta está ocupado por despachos, talleres -que usan el centro de mayores- y salas de reunión. Una de las zonas de despacho está ocupada por los responsables de programas y por el equipo de educadores sociales. Una de las zonas de reunión es la que emplea habitualmente el equipo del centro para mantener sus reuniones de coordinación semanales, así como para llevar a cabo las distintas reuniones con otras agencias y entidades de servicios sociales.

C) El sistema de instituciones

El conjunto de asociaciones y diversas entidades de ayuda social se constituyen en un proceso histórico local, con algunos aspectos comunes a otros sistemas institucionales pero también con sus especificidades. En el barrio de E. y el contiguo de P. podemos encontrar numerosas asociaciones de iniciativa privada que desarrollan un trabajo de ayuda social específico en el campo de los menores y jóvenes. Estas iniciativas tienen su origen en la larga trayectoria local de experiencias de movilización vecinal y de acciones e iniciativas de ayuda social de distinto tipo.

El desarrollo de los Servicios Sociales municipales -en los que se integra el Centro de Servicios Sociales de E.- a partir de la implantación de los primeros ayuntamientos democráticos, se produce en un contexto en el que ya vienen funcionando numerosas y variadas iniciativas de ayuda social, muchas de las cuales serán posteriormente incorporadas y asumidas por estos poderes públicos, como es la atención social a las familias, el acompañamiento social, la ayuda a los ancianos en sus casas, la búsqueda de recursos para personas con alguna minusvalía o la ayuda en la tramitación de documentos, entre otras muchas.

En el contexto del tardofranquismo y durante el período histórico denominado Transición, numerosas iniciativas barriales y vecinales desarrollaron múltiples actividades de corte político, cultural, religioso, deportivo y social en el distrito. Las iniciativas desarrolladas en los barrios de E. y P. se pueden incluir en un fenómeno social amplio y de gran importancia que llega a producir cambios sociales, tal y como lo describe Castells (1977, 1981, 1986). Estas acciones estaban impulsadas en su mayoría por personas que se integraban en los partidos políticos y sindicatos clandestinos, así como en las corrientes más progresistas de la iglesia católica. De hecho, las parroquias, los

llamados curas obreros y los grupos católicos en torno a éstos, adquieren un protagonismo y una importancia central en este proceso. En el barrio de P., es en torno a una parroquia en donde se organizan los primeros grupos de apoyo vecinal, se fraguan las asociaciones de vecinos y se desarrollan iniciativas de formación y de educación de niños, jóvenes y adultos. Además, es en esta parroquia donde los sindicatos y agrupaciones políticas clandestinas pueden desarrollar sus actividades, reuniones, redacción de folletos y panfletos, no sin riesgos pero desde luego sí en uno de los pocos locales en los que eran posibles estas actividades²⁶.

Las actividades políticas y sindicales clandestinas se entremezclan con las reivindicaciones vecinales -remodelación de los barrios, condiciones de salubridad, reivindicación de servicios públicos- y con el desarrollo de iniciativas locales de ayuda social muy concretas -cuidado de los niños, educación de los jóvenes, actividades de ocio y deportivas, alfabetización de adultos- que se integran en la vida del barrio. De hecho, este tipo de iniciativas se desarrollan en el marco de un idea general, ampliamente compartida de *"hacer cosas por el barrio"*, o *"por nuestro barrio"*.

Es en este contexto donde cabe ubicar la activación de algunos valores tradicionales de la ayuda social junto con el incipiente uso de discursos reivindicativos de los servicios públicos, que incluyen a los servicios sociales. Esta tradición local específica -compartida con otros *barrios* de la ciudad- de vinculación con *"el barrio"* subraya los valores de la cercanía, el compartir y la solidaridad vecinal y, en definitiva formar parte del barrio en el que se puede y se deben hacer cosas. Esta tradición subraya una manera de hacer, de estar en la calle, de organizar actividades donde sea posible -un día en un local de la parroquia, otro en la plaza, otro en un bajo cedido por una asociación deportiva-, de desarrollar tareas no estructuradas por horarios ni funciones y, por tanto, ajena a especialidades y distinciones profesionales. En este contexto

²⁶ Este tipo de funcionamiento se repetía en varios barrios de la periferia urbana de Madrid. Al respecto, resultan muy interesantes los testimonios recogidos por Rodríguez (2002, 2007), el recorrido histórico de Fernández (2007) y el análisis de Carmona y Rodríguez (2007).

se valora el contacto directo con la gente, “trabajar codo a codo” y queda negativamente sancionado todo trabajo burocrático, de despacho, sin implicación y sin compromiso con el barrio.

Este tipo de organización, si bien se reveló con posterioridad muy dependiente del propio movimiento vecinal, permite el desarrollo de iniciativas muy apegadas con las realidades cambiantes de los barrios de E. y P. puesto que, aún precariamente, se desarrollaban iniciativas de ayuda social acorde con las dificultades emergentes: la misma actividad de las parroquias y asociaciones para atender a los adictos a la heroína de los años 80 del siglo pasado y las incipientes iniciativas de las *Madres contra la Droga* se inscriben en este proceso, en el que ya realizaban acciones al respecto con mucha anterioridad al desarrollo de servicios públicos específicos para el tratamiento de la drogodependencia.

La organización de buena parte de los servicios públicos locales, incluidos los Servicios Sociales municipales, se realiza posteriormente, una vez que se establece el sistema local de funcionamiento en el marco de la Ley de Bases de Régimen Local, en el año 1985 y, en materia de Servicios Sociales, el Plan Concertado en 1988: en el año 1989, el Ayuntamiento de Madrid redacta el Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales, en donde se especifica que este Ayuntamiento “*se encuentra inmerso en un proceso de creación, configuración y divulgación de los Servicios Sociales municipales*”. Este tipo de organización, además, no siempre se alinea con las lógicas locales, por ejemplo buena parte del barrio de E. se ubica en una organización administrativa territorial diferente a la del barrio de P. hasta que se produce la última reorganización de distritos del año 1987²⁷, lo que provoca

²⁷ En el año 1955 se realiza una distribución de la ciudad de Madrid en 12 distritos y tres de los pueblos incorporados a la ciudad adquieren esa categoría: Vallecas, Carabanchel y Chamartín de la Rosa -que se dividirá en los distritos de Chamartín y de Tetuán-. En el año 1970 hay ya 18 distritos y 120 barrios, hasta la última remodelación que tiene lugar en el año 1987, cuando se aprueba la existencia de tres nuevos distritos, llegando así a 21, y de 8 barrios más: deja de existir Mediodía, Entrevías pasa a formar parte del distrito de Puente de Vallecas, separado éste

que los primeros pasos en la organización de unos Servicios Sociales públicos, municipales, imprimiesen una lógica burocrática ajena a la vida de los habitantes de esos barrios, por ejemplo cuando vecinos próximos debían realizar trámites municipales en oficinas muy distantes. Una trabajadora social del centro de Servicios Sociales de E., que vivió esos años, cuenta cómo se tenía que desplazar dos días a la semana hasta este barrio, desde lo que actualmente es otro distrito, y cómo muchas de las tramitaciones de ayudas que realizaban obligaban a los usuarios a salir del barrio de E., muy mal comunicado en aquellos años. Esta trabajadora social ilustra sus recuerdos mostrándome, en un expediente bastante voluminoso de un usuario de los Servicios Sociales, ejemplos de los escasos formularios y fichas estandarizadas con las que contaban entonces; en ese contexto de precariedad institucional, su instrumento de trabajo básico era *“mi cuaderno en el que lo anotaba todo... no teníamos ni despachos, el ayuntamiento nos dejó una salita ahí en la casita esa que ahora es una especie de centro cultural, al lado de la RENFE”*.

El desarrollo de la incipiente red pública de servicios sociales, a lo largo de los años 80 del siglo XX, coincide con el proceso, de modernización del Trabajo Social y otras profesiones del campo de la ayuda social en España. En esos años, se establecen definitivamente el carácter oficial de los estudios, se fijan modernas denominaciones -se cambia la denominación de Asistente Social por la de Trabajador Social-, se desarrolla la distinción de diversas figuras profesionales -trabajadores sociales, educadores sociales, auxiliares y otros técnicos- y se inicia la implantación de un sistema documental y de registro específicos, así como la delimitación de las agencias y campos propios para el desarrollo de estas profesiones. Este proceso de tecnificación incluye el desarrollo de protocolos de actuación, de programas propios, así como las delimitaciones temporales y espaciales para la oferta de los servicios sociales: las oficinas empiezan a tener horarios y días de atención, las administraciones locales comienzan a desarrollar un sistema de locales propios donde

a su vez del distrito de Villa de Vallecas; otros antiguos municipios, como Barajas o Vicálvaro se constituyen en distritos madrileños.

implementar los servicios sociales de carácter generalista, también llamados, no casualmente, *comunitarios*.

Para Gaitán (2002: 81) el sistema de servicios sociales de la Comunidad de Madrid experimenta un intenso desarrollo y una gran expansión en pocos años, apenas quince, y ha alcanzado logros muy notables en la cobertura de necesidades sociales, y, según ella, es en los años 80, con la promulgación de las leyes autonómicas de servicios sociales, cuando la planificación de estos servicios está centrada en el diseño de la zonificación del territorio, algo que sirve para estudiar mejor el ajuste entre necesidades de la población y recursos disponibles. Para Las Heras (2002: 17) los “*hitos más significativos*” en la constitución del sistema público de Servicios Sociales son, en primer lugar, la fusión de los Servicios Sociales de la Seguridad Social con los del Estado - INRSO e INAS- y la transferencia de competencias a las comunidades autónomas, en segundo lugar cuando se promulgan las diferentes leyes de Servicios Sociales de las Comunidades Autónomas, en tercer lugar la promulgación en 1985 de la Ley de Bases de Régimen Local -donde se establece la obligatoriedad de los ayuntamientos a prestar los Servicios Sociales- y, por último la aprobación del Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales entre las administraciones públicas.

La implantación de esta red pública de Servicios Sociales se sitúa en el debate político del momento, aunque de una manera marginal en comparación a la efusividad de ese debate desplegada respecto a otros ámbitos -como por ejemplo el relativo al sistema sanitario o el educativo-. Los dos partidos políticos que se han alternado en el poder y que disponen, en sucesivas legislaturas, de mayor presencia parlamentaria, PSOE y Alianza Popular primero y Partido Popular después, abogan por un modelo de Servicios Sociales que dé cabida a la iniciativa privada. De lado más conservador se plantea abiertamente un modelo mixto en el que la iniciativa privada pueda ubicarse en igualdad de condiciones y oportunidades que la iniciativa pública.

Desde el PSOE se propone un sistema mixto donde la iniciativa privada ocupe una posición subsidiaria. Tan sólo la izquierda minoritaria -representada al inicio por el PCE y después por Izquierda Unida- propone claramente una red pública en la que pueda ser real y efectiva la participación de los ciudadanos (Roldán 2002: 10). Como resultado, a mediados de los años 90 en Madrid se dispone de un sistema de Servicios Sociales que se configura como sistema público de gestión mixta *“lo que implica gestión compartida, en determinados niveles de la prestación de servicios, bajo responsabilidad, control, y seguimiento de las administraciones públicas que contratan o subvencionan los servicios de acuerdo a las cláusulas técnicas y administrativas establecidas”* (Las Heras 2002:19).

Para Roldán (2002: 10, 37) entre 1984 y 1994 se produce el proceso de institucionalización y estructuración del sistema y a partir del año 1995 se consolida el sector privado no lucrativo de una manera ambigua, *“visible e invisible”* a la vez: *“visible porque se generaliza su presencia en la red”* e *“invisible”* porque, según ella, no hay datos exactos ni concluyentes acerca de la incidencia real de este sector en los Servicios Sociales. Se consolida así -no sin dudas ni fricciones- no sólo el sistema público de Servicios Sociales sino también un sistema de relaciones entre éste y las iniciativas privadas, en principio de carácter no lucrativo.

Con el asentamiento definitivo de los ayuntamientos democráticos se inicia un proceso de desactivación de los movimientos sociales, especialmente los liderados por las asociaciones de vecinos. Buena parte de sus dirigentes y elementos más activos se integran ahora en los partidos políticos legalizados, en el movimiento sindical igualmente legalizado y, muchos de ellos y ellas inician una carrera política siendo representantes electos en esas corporaciones municipales²⁸. Por otro lado es en la década de los 80 y, sobre todo en los 90,

²⁸ Según Carmona y Rodríguez (2007: 377) la Remodelación de Barrios de la década de los 80 del siglo XX, marca el cenit y también el declive del movimiento vecinal, si bien las causas de esta crisis no viene sólo motivada por el proceso político de la Transición y la formación de los ayuntamientos democráticos, sino también por *“el impacto social de la crisis económica”* que se inició a mediados de los 70 y donde hay que incluir el fenómeno de crecimiento importante en

cuando quedan definitivamente realizadas las aspiraciones de remodelación urbana que venían reivindicando desde hace décadas por el movimiento vecinal. Esta transformación configura un nuevo tipo de barrios –verticalidad– que acoge nuevos y distintos sistemas de relaciones, en donde cabe incluir las políticas locales de realojos, el desarrollo de servicios públicos, mejora y acondicionamiento de redes de transporte, construcción de parques y lugares de ocio que, entre otras cosas, aproximarán el barrio a la ciudad. Las transformaciones políticas y urbanas conforman un nuevo escenario en el que las iniciativas de acciones de ayuda social se desligan del conjunto de las reivindicaciones vecinales y *“lucha por el barrio”* para pasar a formar parte de propuestas circunscritas al recientemente constituido campo institucionalizado de *lo social*.

En los barrios de E. y P. se mantienen numerosas iniciativas de ayuda social local, muchas de ellas siguen ligadas a la labor de las parroquias o se han constituido a partir de ellas. En el campo específico de la atención a niños/as y jóvenes, se mantienen iniciativas y actividades dedicadas al tiempo libre, al apoyo en las actividades escolares y a atender los problemas derivados del abandono del sistema escolar, el inicio en el consumo de drogas o actividades delictivas. Como he señalado, la cuestión de la heroína asociada a la marginalidad ocupó buena parte de los esfuerzos de estas entidades durante más de una década, prácticamente sin la existencia de servicios públicos específicos o especializados en esta problemática.

Una trabajadora social del centro de Servicios Sociales de E. recuerda su llegada a la zona profesional, a principios de los años 80: *“Para mi era muy atractivo trabajar aquí, en E., con esta tradición de movimiento vecinal... me ha*

el número de parados, así como la llegada de la heroína en un contexto de fuerte marginación social, y *“las transformaciones sociales y urbanas que literalmente hacen estallar el marco tradicional del <<barrio>>”*. Estas transformaciones rompen la tradicional separación de “el barrio” con Madrid e incluyen un progresivo e imparable alejamiento de los jóvenes *“del viejo paradigma vecinal y obrero”* que, en buena medida, había dado sentido a ese movimiento ciudadano en décadas anteriores.

ayudado muchísimo estar con estas entidades... cuando empecé a trabajar en este barrio estaba el problema gordo de la droga, en la calle,... fue muy penoso, un drama social... las entidades entonces..., había mucho movimiento ciudadano con mucha capacidad de movilización de líderes vecinales y de parroquias... se impulsaron muchas cosas y entonces... poco a poco, las cosas se ponen en su sitio, se da respuesta a las necesidades, se crean respuestas... las cosas se tranquilizaban... y ya es otro panorama, es muy difícil llamar a la gente para... aunque aquí la capacidad de movilizar a la gente siempre ha sido alta... este barrio siempre ha sido piloto de experiencias múltiples... pero interesante, es una de las cosas que me atraía”.

Con el desarrollo de los servicios sociales públicos y la constitución del moderno campo de lo social, estas entidades o iniciativas -muchas de ellas no tenían ni el estatuto jurídico de asociación- afrontan nuevos retos y exigencias para poder establecerse y mantenerse en el terreno local y continuar realizando sus actividades. Por una parte, una vez desligadas de las reivindicaciones ciudadanas y políticas, se ven obligadas, para legitimarse, a remitirse a la propia acción de ayuda social y lo van a tener que hacer en los términos crecientemente hegemónicos que, en buena medida, viene definidos por el recientemente desarrollado sistema experto y técnico: se hace necesario distinguir tipos de atención, hay que hablar de “prevención” y de “inserción social”, evitar los términos asociados a “la asistencia”, o recurrir a la importancia de “la coordinación”, los pobres y marginados comienzan a ser denominados “excluidos”, hay que distinguir la “atención individual” y el “trabajo con casos” del “trabajo grupal y comunitario”, entre otras muchas cuestiones.

En ese contexto, las iniciativas locales tienen que realizar esfuerzos por constituirse como entidades legalmente reconocidas, inscritas en los registros públicos y autorizadas por las administraciones públicas locales competentes para realizar determinado tipo de actividades -y por tanto no realizar otras-. Esta exigencia se incluye en otra que va a ser determinante para el campo de la ayuda social local: las entidades o asociaciones tienen que integrarse en el

sistema de atención específico establecido por los poderes públicos; así, por ejemplo, todas las asociaciones privadas que trabajan con la infancia se integran en el sistema de ayuda social establecido por la Comunidad de Madrid -especialmente el Instituto Madrileño del Menor y la Familia- y el Ayuntamiento de Madrid. Estos organismos serán, por lo demás, los que desarrollen un sistema de convocatorias de subvenciones para las entidades privadas, unas subvenciones que, en buena medida, constituyen la parte más importante de la financiación de esos servicios. En cualquier caso, éste será el escenario que se generalice a lo largo de los años 90 del siglo XX.

Esta integración en el campo específico de la ayuda social -si se toma como ejemplo la que tiene que ver con la atención a la infancia- inscribe a las iniciativas privadas locales en un desplazamiento hacia la estructuración de sus acciones, la organización de programas, el establecimiento de horarios, la necesidad de contar con locales propios y/o estables, la distinción de tipos de población a las que hay que atender, la especialización en algunas actividades -tiempo libre, apoyo escolar, prevención de la delincuencia- y, sobre todo, la delimitación de unos profesionales específicos para estas tareas. Monitores, trabajadores sociales, educadores, todos ellos titulados, van a ser unos de los requisitos indispensables que establezcan los poderes públicos para el reconocimiento y subvención de estas actividades locales de ayuda social. En esta lógica, la realización de informes sociales sobre algún menor tiene que ser realizada por un trabajador social, o la misma atención hacia los menores tiene que inscribirse en los protocolos de protección de menores establecidos por las instituciones de la Comunidad de Madrid²⁹. Además, en la *coordinación* que es

²⁹ Lo que provocó no pocos conflictos. A lo largo de los años 80 y 90 del siglo XX, en la Comunidad de Madrid se produce (en ocasiones de manera muy lenta) la transformación de los antiguos centros de reclusión -los popularmente denominados "*reformatorios*"- y cuidado de los menores hasta la red actual de centros de reforma y de protección de menores. Para muchos de los educadores y miembros de las entidades locales privadas estos lugares no eran los más adecuados para la solución de los problemas de los niños y niñas con los que trabajaban en el barrio. Por otro lado, los trabajadores sociales de los servicios públicos -centro de Servicios Sociales, centros sanitarios- tenían la obligación de recabar todos los datos acerca de la presunta situación de desamparo de los menores e informar a las instituciones pertinentes, que activan los protocolos de protección, entre los cuales puede estar la retirada de tutela a los padres y el

necesario establecer con los Servicios Sociales públicos -sobre todo con los trabajadores sociales *de zona*-, es necesario compartir la delimitación de casos establecida para los usuarios, con los informes sociales, fichas e historia social correspondientes.

Las entidades locales van ocupando así una posición ambivalente ante los -ya- *usuarios* de sus servicios: mientras mantienen un importante vínculo e identificación con “el barrio” y sus gentes, tiene que delimitar sus compromisos con problemáticas específicas de reciente nomenclatura técnica -*menores desescolarizados, familias multiproblemáticas, adolescentes en riesgo*- e integrarse en las modalidades de trabajo que se inscriben en el campo moderno de la ayuda social: delimitación individualizada de las trayectorias de los usuarios, trabajo según sistema de casos y reuniones, coordinación con los Servicios Sociales municipales, homogenización de fichas y documentos de registro. Estas modalidades de trabajo exigen, por lo demás, unos locales y ubicaciones para las actividades con unas condiciones concretas -metros cuadrados, entradas y salidas adecuadas, ventilación, luz, instalaciones eléctricas seguras, servicio contra incendios y de evacuación, lavabos y servicios-, así como la exigencia de presencia de esos profesionales titulados en unas condiciones laborales reguladas, lo que, entre otras cosas, obliga a las entidades locales a realizar contratos de trabajo a una parte de sus miembros e integrar la actividad de ayuda social en una relación laboral. En este contexto se produce una distinción inexistente hasta el momento que es la que separa a los profesionales contratados de estas entidades de los que realizan su trabajo de manera voluntaria no remunerada. Igualmente, en todas las asociaciones y agencias locales se generaliza el uso de registros, fichas y diversos sistemas de documentación técnica, que en todo caso son exigidos por las administraciones para garantizar la financiación de proyectos y la legitimidad de las iniciativas

internamiento en estos centros. Actualmente se mantiene la polémica en torno a esta cuestión, pero especialmente enfocada a los llamados “centros de reforma” -donde se interna a los menores que han cometido algún delito-, el núcleo de la polémica se centra en la creciente privatización de estos servicios así como las numerosas denuncias de malos tratos a menores.

de intervención social. Tal y como señala una trabajadora social de este centro de Servicios Sociales “...los expedientes, el haber llegado a sistematizar un modelo de historia, un modelo de códigos de registro, todo esto para mí ha sido un avance muy importante porque es la única forma...los trabajadores sociales históricamente hemos sido absolutamente desordenados, anárquicos...pero yo cuando empecé a trabajar aquí, en cuando se estaba creando el modelo de ficha... entonces yo desde el primer momento tenía como norma registrar los mínimos datos a través de folios, de papel no se cómo, lo hacía y luego poner en común con diferentes servicios y todo lo que tenía que ver con esa familia, entonces yo lo que alucino es que para hablar de un caso [en la actualidad]tenga que haber tres o cuatro intermediarios por medio y el propio que conoce el caso... ...el trabajador social de zona [antes] que llevaba cien mil casos, ningún recurso de infancia... yo recuerdo que el único recurso que tenía en ese momento era o internar a los niños, que muchos de ellos habían salido de los internados, o hacer un trabajo intensivo de ver dónde estaban los niños localizados, y los padres, entonces pasaba por ir a hablar con el maestro, por ver un poco con la maestra si estaba yendo, si no..... entonces ahí veías situaciones que con cuatro pinceladas pues ibas viendo que los niños mantenían la escolarización, la madre si era un desastre pues alguien había que iba y le echaba una manita, con poquitas cositas, pero claro no era la totalidad, había muchas necesidades...”

Buena parte de estas tareas las realizaban personas de estas iniciativas locales que no sospechaban que eran propias de trabajadores sociales o de educadores. Posteriormente, en el marco del desarrollo de los servicios sociales municipales, muchas de estas prácticas serán asumidas como tareas definitorias de unas profesiones propias del campo de la ayuda social. Los propios trabajadores sociales de los Servicios Sociales municipales inician, a partir de entonces, un proceso de delimitación de sus tareas y definición de su posición en el sistema institucional, muy ligado a la red de recursos sociales, así como al establecimiento definitivo de los centros de Servicios Sociales y el sistema de funcionamiento basado en la distinción entre la Primera Atención y el Trabajo

Social de Zona, así como la disposición de los programas básicos de atención generalista.

Del lado de la iniciativa privada local, a finales de los años 80 del siglo XX aparece la figura del voluntariado, heredera en parte de la tradición de ayuda social local y de *"trabajo por el barrio"* de décadas anteriores. No obstante este fenómeno tiene su razón de ser, precisamente, en este proceso de transformación de las iniciativas locales. El voluntariado es un fenómeno que se asienta a lo largo de la década de los 90 y lo hace al calor de los discursos sobre el *"tercer sector"* y las políticas de *"fomento del tejido social"* que vienen amparadas por las nuevas corrientes neoliberales que dirigen las políticas sociales locales³⁰.

Todas estas cuestiones, las nuevas versiones de implantación y delimitación del voluntariado, el establecimiento de profesionales, la integración en los protocolos de intervención en el sistema de servicios sociales, así como una acusada dependencia financiera de las convocatorias de subvenciones dibujan un panorama novedoso en las iniciativas locales de ayuda social a finales de los 90 y comienzos del siglo XXI. La dependencia como rasgo definitorio de la situación de estas entidades locales no es únicamente en el sentido económico, sino también en lo relacionado a la legitimidad y posibilidades reales de intervención social local: para las asociaciones del barrio de E. y de P. tener cierta relevancia en el campo de la ayuda social local implica disponer del reconocimiento legal como entidades -en su mayoría asociaciones y fundaciones-, disponer de establecimientos fijos y desarrollar sus actividades en el marco de los protocolos establecidos por las administraciones locales. Por otra parte, los proyectos sociales locales subvencionados por las administraciones públicas -Ayuntamiento y Comunidad de Madrid,

³⁰ No me extenderé al respecto. En relación al fenómeno del voluntariado, resultan muy interesantes las aportaciones y análisis de Rivas (2002), Marbán, Rodríguez y Zurdo (2003) y de Zurdo (2003, 2004). Éste último sociólogo desarrolla un sugerente análisis de la evolución y características del voluntariado en relación con las condiciones del mercado de trabajo de los años 90 y principios del siglo XXI.

principalmente- deben ser revisados y renovados anual o bianualmente y tienen que ajustarse a los ritmos y condiciones de cada convocatoria de subvenciones, añadiendo un componente de incertidumbre respecto a la continuidad de los proyectos y la cuantía de las subvenciones.

Una de las estrategias de visibilidad y búsqueda de relevancia y legitimidad, puestas en marcha por las entidades locales, pasa por el desarrollo de iniciativas de *“coordinación”*. Este es el caso del distrito donde se ubican los barrios de E. y P.: la mayor parte de las entidades privadas de estos barrios dedicadas al trabajo social con infancia y juventud forman parte de una coordinadora local de asociaciones. Esta agrupación se realiza en base a los objetivos manifiestos de coordinar el trabajo, compartir experiencias, realizar actividades conjuntas y, en definitiva, aunar esfuerzos compartiendo objetivos comunes. Este tipo de iniciativas parece recoger parte de esa tradición del movimiento ciudadano local de *“trabajar por el barrio”* de décadas anteriores; de hecho, el marco en el que se sitúa esta iniciativa incluye elementos actualizados de esa cultura local de luchas vecinales, iniciativas espontáneas, participación e identificación con el barrio: la coordinadora de asociaciones encuentra un potente elemento definidor en su propia composición, estos es, asociaciones y entidades locales del distrito, de barrio, *“que trabajan con chavales”* y que, en algunos casos tienen una presencia local de casi 30 años de historia³¹. Además, para asentar sus principios, hace referencia a los valores del discurso tradicional de *“trabajo por el barrio”* e *“implicación”* en la transformación local *“promueve la participación y la justicia social así como todos los valores –paz, libertad, sostenibilidad,...- que contribuyen a la promoción humana y en especial a la infancia y juventud”*, se dice en uno de los documentos de presentación de la coordinadora. La constitución de esta unión también hace referencia al principio de *“la unión hace la fuerza”*, que en muchos casos fue parte de los referentes de las luchas vecinales de los 60 y 70: *“a través de esta plataforma*

³¹ En el momento de la realización del trabajo de campo, esta coordinadora de asociaciones agrupaba un total de 24 entidades locales.

pretendemos alcanzar grados de desarrollo asociativo y transformación social que individualmente serían imposibles”.

Pero no sólo en los discursos oficiales de esta agrupación de asociaciones se actualizan estos marcos tradicionales, también los educadores de las asociaciones, los responsables de los programas y actividades de las mismas se refieren a esta coordinadora en términos de *“trabajar juntos por el barrio”*. En varias conversaciones con algunos de estos educadores me explicitaban la necesidad de *“estar unidos”*, de formar parte de estas estructuras de coordinación porque, entre otras cosas, así compartían experiencias, trabajaban juntos y, sobre todo, *“eran más fuertes ante la administración”*. Esta *“administración”* -el Ayuntamiento, la Comunidad de Madrid-³² se ha convertido ahora en un extraño oponente: para muchas de estas entidades locales supone la única, aunque precaria e incierta, fuente de recursos económicos, además de ser la estructura que legitima su presencia en el campo. Esta circunstancia les sitúan en la obligación de mantener una correcta relación con las agencias públicas, asumir los protocolos de actuación e integrarse en la red de servicios sociales atendiendo a los requisitos documentales -programas, proyectos, fichas de usuarios, informes sociales-, de coordinación -por ejemplo con los trabajadores sociales de zona del centro de Servicios Sociales, o en las reuniones de los Equipos de Trabajo con Infancia y Familia o ETMF. Por otra parte, el contexto de dependencia e incertidumbre en el que se sitúan estas agencias privadas locales sitúan a las administraciones públicas en el foco de la queja y la crítica. Uno de los elementos de esas críticas, precisamente consiste en hacer referencia a lo *“alejadas que están de la realidad”* las instituciones públicas, en contraposición a una mayor cercanía, conocimiento e implicación con el barrio de las entidades privadas locales.

³² En el vocabulario empleado localmente, sobre todo por los educadores y trabajadores de las entidades privadas locales, para designar a las instituciones públicas de la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento (también las de carácter estatal y europeo) se suele referir, de manera genérica, a *“la administración”*. Esta referencia también es empleada con frecuencia por los trabajadores sociales del centro de Servicios Sociales.

La actualización estratégica de los discursos tradicionales en torno a *“trabajar por el barrio”* o *“trabajar conjuntamente”* se inscribe en un nuevo modelo discursivo. Toda vez que las entidades privadas locales, para ser legitimadas y para mantener los mínimos recursos de funcionamiento, establecen una relación de dependencia en el campo de la ayuda social local respecto a las instituciones públicas, deben desarrollar nuevos marcos de actuación y discursos que se articulen fácilmente con las modernas referencias del sistema experto y técnico. *“Trabajo en red”*, *“participación activa y efectiva del tejido social”*, *“entidad transparente en su gestión”*, con *“líneas abiertas de trabajo”* con diferentes administraciones -local, autonómica, estatal y europea-, todo ello forma parte de un nuevo vocabulario de las entidades privadas locales que a partir de la segunda mitad de los 90 y en este inicio del siglo XXI. Estas entidades deben desarrollar también un discurso de tecnificación y de profesionalización de la ayuda social, una vez que han ingresado en el campo y tienen que esforzarse por mantenerse en él. En otras palabras, una entidad privada local, para poder mantenerse entre las entidades susceptibles de ser subvencionadas por la Comunidad de Madrid -por ejemplo en el ámbito de la intervención social con menores- tiene que diseñar sus programas de acción siguiendo los criterios y pautas expertas y los procedimientos técnicos hegemónicos que exigen las convocatorias de subvenciones; por ejemplo, los proyectos deben incluir los apartados de *“fundamentación”*, distinción entre *“objetivos generales y específicos”*, *“metodología”*, una relación descriptiva de *“actividades”*, o los elementos para el desarrollo de una *“evaluación”*. También debe ajustarse a los requisitos de coordinación -por ejemplo, con los trabajadores sociales *de zona* del centro de Servicios Sociales- y a los protocolos de actuación con esos menores. Deberá, por lo demás, justificar debidamente sus gastos y explicar sus actuaciones al detalle mediante *memorias de actuación*. *Funcionar por proyectos*, realizar *seguimiento familiar*, organizar un programa de *educación de calle* son, entre otras cosas, actividades que ahora se realizan siguiendo las pautas técnicas y que necesitan del soporte del trabajo profesional -la mayor parte de estas entidades tienen personas contratadas como coordinadores, trabajadores sociales y/o

educadores; buena parte de ellas deben igualmente contratar a alguna persona que dedique su tiempo a la gestión y administración de la entidad-. En este marco, se generaliza el uso práctico de denominaciones tales como *“familias multiproblemáticas”, “absentismo escolar”, “situación de desprotección”* o *“atención social individualizada”*, por poner algunos ejemplos de terminología técnica ampliamente asentada en las entidades privadas locales.

La moderna estructuración del campo local de la ayuda social ubica a estas entidades privadas locales en un marco de trabajo articulado con la red pública de servicios sociales, en un contexto, por un lado de precariedad e incertidumbre -como he descrito- y por otro de legitimidad puesto que, precisamente las políticas sociales locales, inspiradas en los principio neoliberales, ponen el acento en la importancia del desarrollo del *“tejido social”*, en la responsabilidad de la sociedad civil a la hora de encarar los problemas sociales. En este marco discursivo encuentran su fuerza las iniciativas privadas locales, que ahora deben incorporar los discursos tecnificados y, sobre todo, integrarse en las estructuras locales de atención social, tal y como quedan definidas política y administrativamente. Ciertamente, no se abandonan ciertas referencias tradicionales de *“trabajo por el barrio”* y de compromiso local pero ahora se actualizan y se emplean estratégicamente en este contexto de dependencia que he descrito y en el campo local de la ayuda social en el que ahora estas entidades no están por derecho propio sino que tienen que demostrar su solvencia técnica y esforzarse por mantenerse en el campo. Las iniciativas de coordinación de entidades, a nivel del distrito, pero también a nivel de todo Madrid, incluyen esta aspiración nunca declarada explícitamente, de ser relevante en el campo de la ayuda social y de demostrar la suficiencia técnica para establecerse como agencias legítimas. Por ejemplo, uno de los grandes esfuerzos discursivos de estas entidades locales y también de las coordinadoras consiste en mostrar las problemáticas locales a las que atienden - *en esta zona hay problemas-* y en demostrar que son las agencias adecuadas para abordarlos, siempre integrados en la red pública de servicios sociales. En este

sentido en la memoria anual del año 2003 de una entidad privada local se puede leer: *“especialmente se atiende a aquellos niños y jóvenes que se encuentran en situaciones sociales y familiares más delicadas y complejas. Menores que debido a las deficiencias del contexto en el que están creciendo muestran actitudes y comportamientos menos tendentes a la integración escolar, familiar y social. También tenemos un número de plazas reservadas para aquellos que llegan derivados de Servicios Sociales, los centros educativos de la zona y otras asociaciones de la coordinadora”*.

Se puede decir que buena parte de esas referencias tradicionales de trabajo por el barrio, solidaridad vecinal, trabajo conjunto, el *“estar con la gente”* de la calle, implicación y vinculación local, entre otras, ha quedado circunscrito al ámbito específico de la intervención social, ya separada de otros ámbitos - movimiento vecinal, luchas políticas- por medio de este proceso modernizador del Trabajo Social y de establecimiento de la red de Servicios Sociales y, más aún, se integran en un discurso ideológicamente opuesto a aquel en el que se iniciaron: si en los años 60 y 70 del siglo pasado, el movimiento vecinal bebía y se inspiraba en unas propuestas ideológicas y políticas bastante heterogéneas que pasaban desde los cristianos de base más progresistas hasta la ORT -de corte maoísta-, desde los sindicatos y partidos clandestinos hasta las iniciativas y ateneos libertarios locales, ahora ya en el inicio del siglo XXI los discursos en torno a la conveniencia de estas iniciativas locales se inscriben en la ideología neoliberal y conservadora; la primera en el sentido que sostiene la importancia de las iniciativas privadas -y no sólo de carácter no lucrativo- para la solución de los problemas de los individuos, la segunda por su tendencia a individualizar los problemas sociales y a subrayar la importancia de la caridad y la filantropía. En este sentido, el trabajo del *“tercer sector”* o el *“desarrollo del tejido social”* forman parte -ciertamente de manera ambigua- de la política de tecnificación, de privatización de los servicios públicos y de mercantilización de la intervención social³³.

³³ La propia coordinadora de entidades locales del distrito donde he desarrollado el trabajo de campo explicita en su publicidad la colaboración con dos universidades privadas -y ninguna de

En lo que respecta al Ayuntamiento de Madrid, los Servicios Sociales municipales profundizan en su tecnificación a partir del año 1997, cuando se inicia un proceso de reorganización de la atención social que supondrá el diseño y puesta en marcha de un modelo de atención homogéneo (Narbona y Serrano 2002; Ayuntamiento de Madrid 1999). Este modelo de atención incluye el establecimiento de un circuito claro de atención en los centros de Servicios Sociales, que clarifica los pasos y procedimientos de actuación con los usuarios que ingresan en la institución (ver Anexo "*Circuito de atención*") además de una distribución del tiempo del trabajo, días y horarios de atención al público, número de entrevistas por cada día de atención, sistema de rotación de profesionales en los puestos del centro y los criterios metodológicos tanto para la Primera Atención como para las Unidades de Trabajo Social de Zona.

Jano: *Mit.* Antiguo dios romano, protector de las puertas y de las ciudades...Era representado con dos rostros barbudos opuestos...[]...con su doble faz, Jano preside todo lo que se abre: puertas de casa y ciudad, etc., y todo lo que se cierra: entradas, regresos, etc. Enciclopedia Salvat.

CAPÍTULO 2. UN ESPACIO DE FRICCIONES

Posicionamientos múltiples y ambivalentes en los profesionales

¿Hasta dónde te puedes fiar de un usuario?, ¿qué puedo ofrecer desde mi despacho?, ¿para qué sirve el proyecto que estamos desarrollando? Estas y otras dudas han formado parte de numerosas conversaciones con compañeros, educadores y trabajadores sociales, que las poblaban de anécdotas y situaciones con las que pretendían subrayar con convicción sus respuestas y conclusiones. Una trabajadora social me comentaba que su *“visión de este trabajo, desde lo que es la administración, es un poco pesimista ¿no?...luego sí que es verdad que el trabajo de casos, no con todo el mundo, pero con determinadas familias o con determinadas personas sí que se ve una evolución y cambios positivos y en ese sentido es gratificante...”*. Esta es tan sólo una muestra posible de posicionamiento en el este proceso institucional de intervención social al que ahora pretendo acercarme. Se trata, pues, de atender a las prácticas concretas de los profesionales del Trabajo Social, ubicados en la vida cotidiana del centro de Servicios Sociales, estableciendo relaciones con los usuarios y dando significado permanentemente a los términos de esas relaciones. Es en este contexto de encuentros cotidianos- mediados institucionalmente- donde se evidencian los matices y la variabilidad de las modalidades de posicionamiento y significación acerca de quiénes son esos usuarios, qué hacen o qué se puede hacer en una institución de ayuda social. Así, estos trabajadores bien pueden encontrar

coherencia entre sus actividades y lo que interpretan como fines de la institución, bien pueden encontrar disonancias, ambivalencias o incluso serias fricciones. Se trata de mostrar, por tanto, el dilema y las ambigüedades que a los profesionales les plantea el discurso de lo deseable (escuchar, estar junto a las personas) –que forma parte de la expectativa histórico-social del Trabajo Social– en contraste con la experiencia cotidiana de estar en la institución. Una experiencia presente que, precisamente es la que remodela todo relato de expectativas pasadas de tal forma que el arco de puntos de vista que se ponen de manifiesto son el resultado de esa remodelación producida por la vivencia institucional del presente, declinando de múltiples formas ese anhelo de “*estar con la gente*”.

Desarrollaré un primer acercamiento a tres ejes centrales sobre los cuales se despliegan dichas tensiones. En primer lugar abordaré las tensiones que se derivan de la definición de un trabajo que básicamente consiste en *estar con la gente*, pero que indefectiblemente debe realizarse en un marco institucional. En segundo lugar, dada la importancia sobre las metas que se establece en el marco de la intervención social, exploraremos las tensiones que se producen entre la obtención de resultados con los usuarios y la comprobación de la cronicidad de sus situaciones. Finalmente, en tercer lugar abordaré las fricciones que se pueden producir, del lado de los y las trabajadores sociales, respecto a la necesidad de articular sus tareas concretas en un sistema más amplio de ayuda social, una necesidad que se puede ver permanentemente amenazada por la comprobación de estar realizando un trabajo disgregado. Explicitar los contenidos concretos de estos tres ejes nos servirá de base para desarrollar el análisis de los operativos de trabajo con los usuarios que tienen lugar en estas instituciones.

A) “Estar con la gente”. Estar en la institución

“Yo estudié Trabajo Social porque me lo creía..., creía en el cambio social, en la lucha social” (Mo)

“Yo lo que quería era estudiar, algo de tres años, una carrera corta pero que fuese de relación con la gente, ahí estaba Trabajo Social, ... desde pequeña siempre he estado interesada por los excluidos, poder influir en las cosas, cambiar” (Pa)

...por una historia personal..., una adolescencia difícil y recibí ayuda de alguien. Quería elegir una profesión que fuese de ayuda.... Y estaba indecisa entre el campo de la salud o lo social y al final me decidí por Trabajo Social” (C)

“...había empezado Historia porque de siempre he tenido un interés por el Arte, en aquellos años había ambiente de cambio, mucho movimiento, asociaciones..., un familiar, allegado me habló del Trabajo Social, -yo ya quería dejar la carrera de Historia-, y que por mi carácter me podía ir muy bien, por mi forma de ser, de escuchar y estar con la gente...” (Ma)

“yo lo que tengo es esa vocación de estar con la gente,...no de gestionar” (Mr)

“lo más agradable son las citas de los viernes, cuando estas cara a cara con la persona, el hablar, que te cuenten, escucharles... y a veces poder ayudar, o no... darles una palabra de ánimo y tal... para mi es lo mejor” (Mt)

Buena parte de las expectativas asociadas con el desarrollo profesional de la ayuda social se forman y/o se perfilan durante la formación previa al ingreso al mundo laboral. En el centro de Servicios Sociales de E., he podido comentar con los trabajadores sociales algunas de las motivaciones y circunstancias personales que, según ellos y ellas, les condujeron a optar por esta dedicación profesional, en varios casos se debía a un contacto previo con los grupos sociales más desfavorecidos, ya sea vía asociaciones y parroquias o bien a través de las diferentes luchas sociales y militancias de los años 80. Como hemos podido ver, estos referentes encuentran un suelo abonado en las propias trayectorias socio-históricas de configuración de los barrios de E y P. y la implantación del sistema de ayuda social. En todos los casos coinciden es su

interés por *los excluidos*, por poder *influir y cambiar* las cosas de algún modo y también se alude a las características o disposiciones de índole personal, consideradas no sólo apropiadas a la labor profesional, sino que las sitúa en el origen de la vocación, como es la capacidad de escucha, la paciencia, entender a *la gente*.

Uno de los factores comunes de todas estas motivaciones y que los trabajadores sociales exhiben con mayor claridad es la cuestión del “*estar con la gente*”. Este elemento es un atractivo y un factor definidor claro de lo que los profesionales de la ayuda quieren que sea su actividad: conocer a la gente, estar con ellos, saber cuáles son sus problemas y, desde ahí, trabajar para ayudar a solucionarlos.

Como señala una trabajadora social, “*lo más divertido es el trato con la gente... lo único que podemos ofrecer muchas veces es escuchar, estar ahí, ... aunque ellos no te vean así*”. En esta dirección, una educadora del centro añade que “*...las tareas más agradables... es estar con la gente, está claro... cuando ya se organiza algo y vienen las respuestas es lo que más me gusta de todo...*”. La actividad profesional de la ayuda social cuenta con unos referentes positivos que son previos a su inserción en las instituciones locales como el centro de Servicios Sociales. Al ser actividades centradas en el aspecto relacional, van a ser profesiones -la de trabajador social, educador social, terapeuta, y otras del campo- organizadas en torno a las cualidades personales asociadas a las relaciones, a las técnicas, estrategias y herramientas de distinto tipo que desarrollen o perfeccionen la comunicación y el acceso a los usuarios, a sus vidas, incluso a sus mundos interiores.

Es posible, no obstante, encontrar diversos sentidos atribuidos a este eje principal. Cada trabajador social tiene una experiencia y una trayectoria distintas en el espacio institucional y, sobre todo, este valor central adquiere diversos matices en su adaptación a las circunstancias, éxitos, sorpresas y

contrariedades que estos profesionales encuentran, precisamente en su confrontación cotidiana con los usuarios. Esta cuestión se formula de diversos modos y se hace referencia a ellas con mucha frecuencia, subrayando de manera constante su importancia, por oposición a otro tipo de actividades, también inherentes a la ayuda organizada, pero consideradas más penosas, secundarias y, en ocasiones, hasta entorpecedoras, como puede ser el trabajo documental asociado a la atención de usuarios:

... aunque cada vez hay menos tiempo para estar con las familias... por un lado se quiere que los educadores participen más en el centro de Servicios Sociales, pero hay demasiadas reuniones, poco tiempo, ... te vas dejando lo más importante...es lo que les pasa a los trabajadores sociales que son cada vez más de gestión, de papeleo... y nosotros también..." (Educadora social)

La reformulación permanente del *"estar con la gente"* se traduce en distintas modalidades expresivas, siempre haciendo referencia a la cercanía y a las garantías de acceso a sus realidades, problemas y confianza *"estar cerca de donde vive, donde tienen sus problemas"*, *"estar en primera línea con los más desfavorecidos"*, o el también muy frecuente, *"estar a pié de calle"*, *"escuchar a la gente, sus historias"*. Buena parte de la legitimación de estas actividades de ayuda viene tradicionalmente dada a partir *"del conocimiento del barrio, las calles, de sus gentes"* y de un genérico *"estar en las zonas donde hay problemas"*. Estas expresiones forman parte del vocabulario cotidiano tanto de educadores locales como de los trabajadores sociales de las zonas.

Todo esto forma parte de los contenidos de carácter positivo que se ha pretendido introducir en los discursos modernos de la ayuda social -aunque con una clara conexión con los valores religiosos católicos asociados a la caridad y la asistencia a los pobres, que contienen una versión de la cercanía, la renuncia y la escucha, entre otras cuestiones-, que basan en el conocimiento de primera mano, fidedigno y previo buena parte de su legitimidad. Esta cercanía es, además, uno de los atractivos motivacionales de los aspirantes a

trabajadores sociales o educadores. Así lo señalan los propios trabajadores sociales cuando hablan de lo que les atraía de los estudios de la diplomatura de Trabajo Social: o bien ya se dedicaban a eso de *estar con la gente*, o bien sentían que siempre les *había gustado* (y se les *daba bien*) eso de *relacionarse con la gente*.

También, buena parte de la justificación de la presencia de instituciones de ayuda social se viene construyendo sobre la base de esta premisa, cuestión que lleva a asociar en numerosas ocasiones la existencia de instituciones de ayuda con determinados *barrios* -como es el caso de E.- conocidos por sus diversas clases de problemáticas sociales a lo largo de las últimas décadas.

“Aquí hacemos un trabajo de casos y familias simplemente. Siempre he querido estar en contacto con el público, me gusta el contacto directo... no me veo entre papeles, para mí es un estímulo venir a hacer esto [hablar con la gente]... si hay momentos en los que te cansas de la zona, hay casos muy crónicos ¿no?, cuando cambié a Primera Atención venía de una zona donde había casos tan complejos que realmente eso te agota ¿no?,... primera atención es un servicio bonito, no produce eso de no conseguir logros, que ves que no se llega a ningún sitio, es un servicio bonito, que no crea dependencia, con menos presiones de la institución...” (trabajadora social, centro de Servicios Sociales)

La valoración central del *“estar con la gente”* se formula, en muchas ocasiones en términos igualitarios y simétricos, asociada a un tipo de relación deseada que se basa en la igualdad de trato, la sinceridad y la autenticidad de los encuentros y la comunicación.

... [lo que funciona con los usuarios] es empatizar con ellos, entenderlos, si lo entiendes se desbloquea, se caen muros y resistencias...lo que hay que lograr con la gente es la comunicación, intentar entender al otro... que capten que aquí les hemos querido dar un servicio... es muy importante la información, que se informe a la gente adecuadamente de los recursos que hay” (trabajadora social, centro de Servicios Sociales)

Pero no se trata sólo de *“conocer a la gente con la que tratas”*. Empatía, relación sincera, establecimiento de vínculos, todo ello forma parte del vocabulario experto importado de otras disciplinas -con claridad de la psicología-. Se trata de conceptos que se han instalado en el marco oficial de los saberes de la ayuda social moderna y que los trabajadores sociales tienen que esforzarse por traducir constantemente en sus prácticas cotidianas. De fondo, dichas nociones coinciden con una nueva formulación de las relaciones de ayuda en el contexto moderno: por oposición a las fórmulas tradicionales de la ayuda a los pobres, que destacaba la acción benévola y filantrópica de los privilegiados sobre los desheredados, la ayuda moderna construye su legitimación a partir del concepto de contrato y sobre la base de la igualdad de todas las personas.

Los trabajadores sociales del centro de Servicios Sociales de E. hacen referencia a la aspiración de *“no ser asistencialista”, “no crear dependencias”* y sí establecer *“relaciones de franqueza, de confianza... ponerse en su lugar”* o el más técnico *“...para que progresen los casos es esencial el vínculo, la vinculación con el profesional...”*, como llegaba a indicar una trabajadora social con más de 25 años de experiencia.

Por otra parte, la cuestión de la cercanía con *“la gente”* -que, de entrada, difumina o disimula su categorización como *“usuarios”*- puede incluir para algunos agentes la aspiración del establecimiento de una relación educativa que sirva para *“remover conciencias”* y que se realice desde un hipotético marco igualitario; como señala un trabajador social *“hay que sentirse actor en esta historia”*, o más allá *“...realizar el acompañamiento a la gente, ... la labor de acompañamiento, ayudar a salir... acompañar a las familias”*. Otros trabajadores sociales del centro destacan *“la cercanía, la entrega, la incondicionalidad... que no haya excesiva distancia con los usuarios”*, o bien *“...hay que hablar claro a la gente,*

mostrar que no es obligatorio que te acepten, que no les quieres controlar... después de un tiempo, cuando se dan cuenta, se abren".

En definitiva, este *"estar con la gente"* se centra en la relación con los usuarios, tiene una focalización muy concreta en ese encuentro y tiende a obviar -ya en los períodos formativos previos a la incorporación laboral- el contexto institucional y el marco jerárquico dominativo en que se desarrolla la actividad de la ayuda social.

Sin embargo, en el contexto del trabajo de campo este elemento central no aparece aislado sino que se manifiesta en múltiples ocasiones y de diversas maneras junto con otros comentarios sobre las situaciones de perplejidad, encontronazos y tensiones que se derivan de la propia relación con los usuarios y del hecho de realizar la actividad de ayuda en una institución de carácter local. De esta manera, *"estar con la gente"* presenta múltiples versiones prácticas, no siempre con un carácter marcadamente positivo. Más aún, la lógica deseable que contienen las formulaciones de *"estar con la gente"* fricciona, por una parte, con la propia lógica institucional en/con la que los trabajadores sociales desarrollan su labor. Como señala una trabajadora social con responsabilidades en uno de los programas del centro (Mr) *"lo que me duele es que la intervención social la hacen otras personas, ... eso es lo que me duele en el alma... si yo soy trabajadora social me gustaría tener tiempo para hablar con la gente, preguntar qué tal ¿no?, ver cómo les va..."*

Por otra parte, la misma relación directa con los usuarios es fuente de desconcierto y hasta de malestar. Una trabajadora social, después de indicar que lo mejor de su trabajo es *"estar con la gente"*, señala que *"siguen considerándonos los servicios sociales, vienen con el <<si consigo que me des eso me sirve>>... que hables de su situación, de sus problemas como que no lo terminan de valorar... me imagino que te ven en otro estatus como que tu no eres de este mundo..."*

lo mejor es el trato con la gente aunque llevo una población muy quemante...me quemo..." .

Así, el trabajo cotidiano en el centro de Servicios Sociales plantea a los trabajadores sociales numerosos ejemplos de relaciones “viciadas” con esa “gente”, los usuarios. De un lado porque descubren que en muchas ocasiones se realizan en un contexto coercitivo -por ejemplo, con una contraprestación de por medio-, *“hay que pelear con los usuarios...que lleven los niños al colegio...que busquen trabajo, que mejoren sus relaciones...”* (Trabajadora Social), *“hay diferencias entre las familias que quieren trabajar y aquellas que la relación con los educadores lo toman como un compromiso más del RMI³⁴”* (Educadora social). Esta cuestión se acentúa, y los trabajadores sociales son conscientes de ello, cuando las ayudas sociales conllevan algún tipo de compromiso de seguimiento o asistencia a alguna actividad periódica, pero sobre todo, cuando afecta a la tutela de los menores. Esto dibuja un panorama en el que *“estar con la gente”* se enfrenta cotidianamente a relaciones con usuarios que vienen con algún interés -*“vienen para pedir algo”*- o con un telón de fondo de temor -a que les retiren la tutela de los hijos, a ser embargados, no recibir la beca de comedor...etc-.

De otro lado, los trabajadores sociales constatan diariamente que sus acciones pueden llegar a ser anecdóticas en las vidas muy complejas de muchos de sus usuarios. Precisamente en este punto se concreta el vocabulario experto,

³⁴ Renta Mínima de Inserción; en 2001 la Comunidad de Madrid aprueba la Ley 15/2001, del 27 de diciembre de Renta Mínima de Inserción donde se reconocen los derechos sociales de los ciudadanos para disponer de los medios económicos básicos y los de recibir apoyos y ayudas para la inserción laboral y social. Esta Ley contempla la existencia de ayudas económicas en el marco de un contrato con los usuarios, que incluyen los compromisos que en cada caso se vean adecuados para esa inserción laboral y social. Tal y como aparece en la web oficial de la Comunidad de Madrid *“la renta mínima de inserción es una prestación de naturaleza económica, integrada por la suma de una prestación mensual básica y un complemento variable, en función de los miembros que formen parte de la unidad de convivencia, con objeto de satisfacer las necesidades básicas de la misma”*. Por extensión, a la prestación económica se la denomina *el RMI* -y así se dice que fulanito *“recibe un RMI”*- En la implementación de estas ayudas juega un papel fundamental la articulación entre las agencias autonómicas y las de carácter local, especialmente los centros de Servicios Sociales municipales, que ejercen de primer nivel de detección y de atención a los usuarios susceptibles de ingresar en este sistema de ayudas. En otro salto metonímico, en los servicios sociales, los profesionales se refieren a los usuarios que reciben una ayuda en el marco de esta Ley de renta mínima como *“remis”* -y así se dice que *“en mi zona tengo muchos remis”*-.

dando sentido a la experiencia cotidiana, como en el caso de la extensión del término técnico de “multiproblemático” para designar muchas de estas situaciones personales y familiares de los usuarios.

Una trabajadora social del centro, con una amplia experiencia de trabajo señala que al inicio de la instauración de los SS.SS. municipales “...había mayor participación... ahora hay pérdida de relación de la gente con el profesional... hay un aumento de la diversidad de profesionales interviniendo... el trabajador social no tiene posibilidad real de atender bien a todos los casos que le llegan”. Otra trabajadora social constata que “no puedes intervenir con familias multiproblemáticas, que son 300 familias... porque hasta los SAD son complicados... es imposible ¿qué haces? Pues tienes una buena relación con la gente, gestionas lo del día a día, intervenir en lo que te cuentan y te dejan, que a mi me parece bien, que no tienes por qué meterte...” y una tercera trabajadora social añade que “lo que te encuentras son dos niveles de implicación: están dos, tres, cinco casos a lo que mentalmente puedes atender, más graves, de trabajo de acompañamiento y luego los casos administrativos -vienen, revisas el RMI, etc...- protocolarios hasta que salta algo. No tengo tiempo para más”.

La aspiración de encuentro sincero y tranquilo con los usuarios debe confrontarse con otras cuestiones cotidianas que lo cuestionan. Una de ellas es la que se deriva de la constatación del uso estratégico que los usuarios pueden llegar a hacer de sus relaciones y solicitudes, un aspecto de la relación con estos usuarios que los profesionales han incorporado con *naturalidad* en su trabajo, como señala una trabajadora social (...) “trabajar en la administración te burocratiza mucho... aquí a los Servicios Sociales [los usuarios]vienen con mucho engaño... y tiene su lógica, vienen a ver qué sacan... todos mentimos, todos intentamos trapichear a nuestros niveles... entonces cuando ves que la gente lo está pasando realmente mal, pues te llega,... ... [actualmente] logro desconectar, antes me llevaba los casos a mi casa”. La virtualidad de las estrategias toma forma, a menudo en la distinción entre lo aparente y lo real en las historias y solicitudes de los usuarios, distinciones en las que se afina con el tiempo y la experiencia: “ahora

soy más escéptico con las cosas, menos ingenuo y con menos capacidad de sorpresa...lo veo con más frialdad, más distancia y más objetivo, antes me metía más en los problemas de la gente... ganas en astucias, de lo que te dicen, distinguir entre lo real y lo aparente de lo que te plantean...". (Trabajador social)

Constatar que los usuarios tienen estrategias³⁵ lleva implícita la sospecha de que la relación está mediada y muy condicionada por el componente institucional y los procedimientos burocráticos asociados a la ayuda social organizada o, como me señalaría otro trabajador social del centro *"las familias no viven esto como un entorno en el que se les ayuda sino [como] un entorno burocrático"*. No obstante, el desconocimiento de los profundos condicionantes sociales e institucionales de su tarea, no puede imputarse a la ignorancia, falta de interés o una supuesta incompetencia. En realidad, su omisión forma parte de la posición institucional como agentes de intervención: se trata de unos profesionales que disponen de recursos forjados en el campo de la ayuda social, para dotar de sentido a -y explicarse- las actitudes de los usuarios, remitiéndolas a *sus* caracteres, a *su* situación, a *sus* costumbres o hábitos.

"Estar con la gente" está pues, cargado de ambivalencia. Este horizonte profesional, deseable y con fuerte arraigo en el barrio, sirve para condensar y actualizar localmente elementos normativos y teóricos provenientes del sistema experto dominante -del tipo *hay que conocer para actuar*, o los discursos sobre *la cercanía al ciudadano*-. Pero, a la vez, supone una amenaza para las necesidades de objetividad, de separación y distanciamiento, de *despersonalización* que exige, cotidianamente también la institución de ayuda social a sus profesionales. De un lado el deseo de proximidad y contacto directo alimenta la ilusión de un trabajo efectivo, evidente y concreto, con personas concretas. De otro, la lógica burocrática introduce la sospecha sobre la intrigante repetición de tareas, la

³⁵ Es necesario evitar toda reducción simplista de este concepto: las estrategias que elaboran los usuarios se tienen que entender en el marco de los múltiples obstáculos que la ayuda social impone -en esos momentos en proceso de retroceso y transformación-, así como en el del fundamento socio-estructural de las condiciones y posiciones, que trascienden la propia labor de los Servicios Sociales.

extraña permanencia de problemas y el parecido entre unos casos y otros. Querer *estar con la gente* se constituye como la base de la actividad profesional - al menos es complicado tomar como punto de partida motivacional cualquier otra actitud misántropa- y las dificultades que se imponen para ello forman parte también de la actividad de ayuda social institucionalizada, que exige garantías de distancia y aspiraciones de universalidad.

El *“estar con la gente”* conlleva una actividad diaria en la cual los usuarios tienen que realizar exposiciones detalladas de sus problemas, dar testimonios de sus carencias y aportar narraciones de sus desgracias. En este sentido, los trabajadores sociales se ven también confrontados con una importante fuente de fricción entre la necesidad de dar cabida a estas fórmulas de exposición -que justifican y legitiman en parte su posición profesional en el sistema institucional de ayuda- y el malestar ante la sospecha de que, al fin y al cabo, los usuarios recurren a las fórmulas de exposición que se espera de ellos para certificar su desgracia y así acceder al sistema de ayudas sociales. Como señala Fassin (2005: 219), ello constituye una importante paradoja -*“por un lado el sufrimiento funda el mérito, por el otro su canalización embota la simpatía”*-, de manera que la prescripción experta de atender individualizadamente y valorar las circunstancias singulares de cada caso se torna en la permanente desconfianza ante la eventual utilización de fórmulas efectivas -y eficaces en tanto se amoldan a la expectativa institucional- de narración de la desgracia. En algunos casos llega a rozar la sospecha de que se trata de puro engaño cuando se percibe una descripción exagerada de situaciones, o se pone en juego y subraya la gestualidad del sufrimiento, las quejas repetitivas, la omisión de algunos datos (como, por ejemplo, que algún miembro de la familia aporta unos ingresos). Tal y como advierte Fassin (op.cit.): *“allí donde los poderes públicos invocan la singularización de los tratamientos para tomar en cuenta los desamparos individuales, los funcionarios tienen enormes dificultades para construir su gestión sobre su propia sensibilidad a la desgracia”*.

Esta contradicción se inserta problemáticamente en el núcleo de una de las principales aspiraciones de los profesionales de la ayuda social, como es la de establecer una relación *“clara y transparente”*. Un tipo de relación potenciada (y ensalzada) desde el cuerpo teórico y experto que suele reflejarse en los manuales técnicos al uso: *“la empatía facilita al trabajador social el intentar ponerse en el lugar de las personas que atiende, para ver la situación desde su perspectiva... una actitud empática ayuda a no juzgar ni a culpabilizar”* y, más adelante añade que entre las capacidades y actitudes profesionales debe estar la *claridad y transparencia*, el *respeto* y la *confianza*, además de la *creatividad* y la *flexibilidad* (AA.VV. 2003: 30).

La sospecha acerca de la estereotipación de las historias y planteamientos por parte de los usuarios apacigua y pone en entredicho la simpatía, contribuyendo así a nuevos tipos de procesamiento³⁶ de las relaciones con los usuarios, de las que habrá que dar cuenta en este análisis.

B) Que salga el trabajo. Resultados vs. cronicidad

Si hay algo en lo que coinciden la mayoría de los profesionales de la intervención social es en aspirar a que su trabajo sea, de alguna manera *útil*, que sirva para algo, lo cual, en buena medida, remite y entronca con los discursos que acompañan el surgimiento del Trabajo Social moderno en general, y en particular con las expectativas *“personales”* de utilidad social de muchos profesionales.

[Refiriéndose a su recorrido laboral] *“yo buscaba sentirme útil, por los resultados finales, no quería trabajar para enriquecer a otros... los trabajadores sociales vamos buscando núcleos de población con dificultades... a lo útil... necesito ese sentimiento de utilidad, no he pasado por aquí como un pasmarote...”*. (Trabajadora social)

³⁶ En concreto, los relacionados con lo que Fassin (2005:218) denomina un proceso de *“desprendimiento moral”* o *“banalización del sufrimiento”*.

“el diseñar actuaciones que ves que... que tienen resultado, eso es lo que más satisfacción me da ¿sabes?...”. (Trabajador social)

En todo caso, este concepto de utilidad se ha definido de distinta manera en cada contexto social y cultural y, aún hoy forma parte de las discusiones en el interior del sistema experto. De hecho, el Trabajo Social contemporáneo intenta definirse en base a su capacidad para obtener resultados, modificar situaciones, realizar algún tipo de transformación en los sujetos, grupos y comunidades en los que dice intervenir. Los debates en torno a *la exclusión*, de los años 90 del siglo XX y todavía vigentes, constituyen un ejemplo de ello, con las preocupaciones por definir las fronteras entre la *inclusión* y la *exclusión* y, sobre todo, la cuestión de si es posible esperar una inclusión social completa o se constata la existencia de cierto grado de *exclusión social* como característica estructural y constitutiva del sistema económico y social.

En las posiciones de primera línea de los trabajadores sociales del centro municipal, ello se traduce en efectos cotidianos. Todos y todas esperan que sus acciones y esfuerzos se conviertan de alguna manera en resultados. Pero la definición y formulación de en qué consisten esos resultados varía mucho. También se verifica aquí un límite a partir del cual se manifiestan las fricciones con la expectativa de utilidad de su trabajo, la sospecha de que su tarea es, en realidad, *inútil*. Esta cuestión, como se verá, no es necesariamente de signo negativo. Para algunos profesionales se trata de ajustar las expectativas y redefinir con mayor realismo las posibilidades de resultados de la actividad de ayuda con los usuarios que llegan al centro de Servicios Sociales.

Los contenidos de estas expectativas de *utilidad* se formulan de muy diversas maneras. De un lado, se acentúa lo relativo al saber *“detectar los problemas sociales”*, *“en una intervención, lo que se debería hacer es no poner parches, conocer qué está pasando...buscar estrategias con otros profesionales, ampliar la visión de la situación, estudiar bien el caso, ponerlo en común los profesionales...”*. De otro

lado también se subraya la obtención de resultados, así mismo declinados de modo variable: *“que la actividad del profesional tiene resultados, se ven avances, se mejoran cosas, se movilizan redes sociales de apoyo”* o que *“se resuelven cosas, funciona el sistema de ayuda”*; más específico, pero siempre en esta línea, es *“que la gente salga de SS.SS. sabiendo que le ha servido para algo”*.

Con independencia de los matices, tanto la detección como la obtención de resultados se asocia a un tipo de trabajo profesionalizado, que es capaz de trascender la mirada ingenua de los problemas sociales. Hace referencia a la existencia de un sistema articulado de servicios, profesionales y acciones de ayuda³⁷ que atiende a diversas contingencias y situaciones, a la actividad coordinada de trabajadores sociales y a las garantías de conocimiento de la realidad que se asocian con esta actividad de corte científico: *conocer y comprender* vienen a ser componentes parciales de la *utilidad*. *Actuar y comprobar resultados* será el complemento que certifica la razón de ser del trabajo. En consonancia con un tipo de trabajo social moderno, que pretende formar parte de la red de recursos propia de los sistemas de garantías a la ciudadanía del Estado de Bienestar, la acción y los resultados, los trabajadores sociales destacan lo importante de *“realizar un trabajo social en grupo y comunitario, además del individual”*.

La actividad cotidiana ofrece a los profesionales la oportunidad de contrastar sus aspiraciones con la realidad y de redefinir, ya sea en términos de desilusión como en los de una reformulación positiva. En el día a día, la actividad implica incorporar tareas y tiempos a los archivos, a las reuniones, a los documentos, lo que parece reconvertir la mayor parte de la labor a la *“gestión y papeleo”*, como señalan varios de ellos. El contraste con la satisfacción del contacto directo con el usuario y la obtención de resultados conduce a

³⁷ Hay que insistir aquí en la *modernidad* de estas características que se oponen a un tipo de ayuda social -hasta no hace mucho años, dominante en el Estado Español- desarticulada, caritativa, paliativa o, como se dice desde del propio sistema experto, *asistencial*. Este contraste, como insisto a lo largo del estudio, no es casual sino que forma parte de las luchas profesionales de los últimos 30 años por imponer las líneas del sistema hegemónico del Trabajo Social.

remarcar el carácter más penoso de estas tareas cotidianas incorporadas sin posibilidad de evitación:

“Lo más satisfactorio son los casos de menores complicados que luego se canalizan, se le ve una salida...trabajar con RMI, con gente que va respondiendo y tienen cierta confianza en ti...lo más agradable es estar con la gente y lo menos escribir, anotar, hacer informes, rellenar papeles...es excesivo... aquí se trabaja con mucha rapidez, no da tiempo para la reflexión...no es fácil pasar de un tema a otro, de un caso de menores a otro de mayores, descentra mucho...”. (Trabajadora social)

Los trabajadores sociales expresan desconcierto respecto a la expectativa de utilidad cuando en sus prácticas y las de sus compañeros más cercanos comprueban que ya sea no se obtienen los resultados esperados, o se advierten los obstáculos de diverso orden que interfieren con las “promesas” de la institución. Y ello puede llegar a influir en cómo se toman –y resignifican- su labor: *“mareamos al usuario.... hay muchos profesionales y pocos resultados...”*.

(...) “Yo ya no me creo nada de políticas sociales,...nos tienen aquí de parapeto, para que la gente no proteste, hay una falta de profesionalidad en nuestro trabajo... mucha gente se mueve por recursos-prestación...yo antes me quedaba muchas tardes, me planteaba conocer a los chavales, ahora cumplo mi horario y punto, hago mi trabajo”. (Trabajadora social)

Desde esta perspectiva, la fricción se resuelve por medio de la desilusión y/o de la decepción. Sin embargo no es la única salida posible; otros profesionales llegan a ser conscientes de sus limitaciones, de las probabilidades que hay de no resolver adecuadamente unos problemas o de garantizar la ayuda solicitada. Para ello acentúan su aislamiento en el sistema y se concentran en eliminar la posible mala conciencia o la incompetencia que puedan atribuir a sus acciones, e impulsar las tareas y procedimientos que sí quedan en su pequeño ámbito de posibilidades. Ante una situación similar relacionada con las solicitudes de ayuda a domicilio -sobre todo para personas

mayores- que están muy condicionadas por el presupuesto disponible y no tanto por los requisitos personales, una trabajadora social dice que *“yo relleno todas las solicitudes y las tramito, me da igual si hay dinero o no, por mi que no quede, si luego llega a dirección y se rechaza pues allá ellos, pero yo sí lo tramito”*.

Otro tipo de ajuste que realizan los trabajadores sociales consiste en reformular las expectativas profesionales. Esta estrategia no se formula exactamente en forma de queja, desilusión o disonancia respecto a las aspiraciones iniciales, pero sigue siendo una línea muy interesante para seguir la pista de las fricciones entre lo que los trabajadores sociales definen como utilidad y lo que son capaces de hacer en su actividad cotidiana. Así, uno de ellos consiste en renunciar a *cambiar las cosas*, al menos en alguno de los niveles en los que el trabajo social pretende introducir transformaciones: *“somos muy ingenuos, creemos que podemos cambiar cosas y la realidad es que no, los que mandan son los jefes, pero en tu tarea tú imprimes tu carácter personal...aquí, en este centro se trabaja bien, no hay mucha presión,...[un] ambiente donde se pueden cometer errores”... “[los trabajadores sociales muestran] prepotencia por pensar que podemos cambiar muchas cosas... si quieren que cambie la persona que cambie él mismo, pero no tenemos por qué tener la perspectiva de cambiar la sociedad...las luchas que hemos tenido los trabajadores sociales no han llevado a ningún sitio, el trabajador social se debe limitar a imprimir cambios a nivel más personal, en parcelas muy pequeñas, podemos cambiar nosotros y el entorno más cercano...”*.

En realidad no es necesario recurrir a la búsqueda de historias de desilusión de los trabajadores sociales para ilustrar las fricciones entre su lógica de trabajo y atención con los usuarios y la lógica de atención que se impone por el ejercicio de la ayuda social en una institución de carácter local. Estas fricciones permean también en las narraciones que estos profesionales hacen sobre sus adaptaciones cotidianas, sobre la manera que han ido reformulando sus estrategias a medida que adquirirían mayor experiencia institucional, como el caso de aquellos que manifiestan que *“han ido haciendo callo”* con el tiempo, que

ahora ven las cosas con mayor distancia y frialdad y esto les permite analizar y distinguir entre lo *“real y lo aparente”* de lo que les plantean los usuarios. Otra posibilidad de resolución de las fricciones consiste, entonces, en reducir las expectativas iniciales dado el marco de restricciones y, por tanto, de desilusiones.

Este *“sacar el trabajo adelante”* también tiene una carga ambivalente en la medida que puede albergar las expectativas más utópicas de cambio social y, a la vez, servir de marco para una readaptación continua de esas expectativas respecto a la realidad cotidiana de trabajo, que puede conducir a los agentes a ajustar nuevas definiciones de lo que consiste *“sacar resultados”* -por ejemplo, midiéndolo en número de usuarios atendidos, solicitudes cursadas, participantes en grupos de RMI, coordinaciones mantenidas con otros agentes, etc-. El contexto institucional es clave para este proceso de redefinición puesto que aporta la división del trabajo asistencial, su concreción e inscripción en un sistema documental y la ubicación en un marco específico de relación.

C) Trabajo institucional organizado/trabajo disgregado

“Empecé como agente de igualdad..., pensaba..., pensaba hacer intervención social pero la realidad era muy distinta... y al final decidí hacerlo por mi cuenta, trabajar con las mujeres que venían, con problemas de maltrato,... porque me daba la gana” (Trabajadora Social).

“Lo más pesado... lo más es, son los seguimientos de los proyectos de Renta mínima, aquello de llegar y firmar, yo me quedo con esta copia, con un montón de justificantes médicos... poner el sello, sello y firma, sello y firma...es la burocracia total” (Trabajadora Social)

La lógica de trabajo deseable por los trabajadores sociales plantea un panorama de actividades planificadas, articuladas y extensiva a todos los

segmentos de la población, y atenta a los problemas y necesidades emergentes. En este contexto, el *trabajo coordinado* tiene un marcado carácter positivo entre los profesionales de la ayuda social.

El marco que da sentido a esa articulación es el de un sistema de ayuda social institucional racionalmente planificado que se desarrolla y sitúa sus límites a partir del conocimiento de los problemas sociales. Este sistema incluye el conjunto de instituciones locales de ayuda social que, como señala una trabajadora social *“están por lo mismo...trabajamos todos para lo mismo”*. En este marco tienen sentido las aspiraciones de un trabajo coordinado, en equipo, operativo, en una red de recursos dispuestos a dar respuesta a diversas situaciones y contingencias de los usuarios. En definitiva, un trabajo que *“no pone parches”*.

Esta aspiración se inserta en un marco de trabajo en clara desventaja respecto a otras propuestas de intervención social alineadas con los modos de ayuda asociados a las prácticas de la caridad y la beneficencia. En efecto, se trata de aspirar a un modelo de trabajo basado en la planificación, en el *“trabajo en red”*, en el sistema institucional que trata de evitar actuaciones furtivas, aisladas, protagonismos y dependencias personales y el clientelismo asistencial. Un trabajo social -institucional- articulado aparece así como garante de los derechos sociales de la ciudadanía -de hecho así se presenta en los documentos publicitarios y otras fórmulas de legitimación- y el *sistema de Servicios Sociales* pasa a ser uno de los elementos de referencia para la formación y desarrollo de los trabajadores sociales. En esta dirección, desde otros paradigmas del Trabajo Social, se aspira a *normalizar* los servicios sociales, evitando su identificación exclusiva con los grupos sociales más marginales o las situaciones excepcionales de penuria. Como señala una trabajadora social, uno de los atractivos que tuvo para ella incorporarse al cuerpo de funcionarios del ayuntamiento, en Servicios Sociales, fue que se trata de *“recursos destinados a toda la población... un carácter más normalizador... aquí [en los Servicios Sociales*

del Ayuntamiento de Madrid] *había más estructura organizada*". Lo cierto es que la tendencia es la opuesta: los Servicios Sociales, incluidos los públicos de carácter general, cada vez aparecen más asociados a poblaciones delimitadas, nombradas, problemáticas y estigmatizadas.

Como ocurre con otras cuestiones, el trabajo en equipo, las decisiones reflexionadas, la coordinación institucional, la disponibilidad de recursos suficientes y adecuados, la existencia de proyectos de intervención a medio y largo plazo, el sistema ágil de atención a usuarios, todo ello se ve permanentemente confrontado en su actividad cotidiana. Y en esa confrontación también se producen importantes fricciones y disonancias. Como cuando una educadora del centro señala que *"lo de las tutelas y las guardas no lo tengo claro... a la hora de tomar decisiones en ETMF³⁸ le preguntan al educador "¿tu cómo lo ves que estás más cerca de la familia?", es una posición incómoda... hay cosas que dependen de cómo estés ese día, de dónde pongas el acento... y no confío en el mecanismo de tutelaje, no, no lo conozco bien... ... allí en ETMF se informa a gente que no tiene ningún contacto con la familia y lo ven claro... yo me siento responsable, siento como que hago una traición... yo llego a la familia y me dejan estar ahí, me cuentan y luego les llega esto de la tutela y hay casos que sí veo y otros que no... dependen mucho de cómo esté el profesional, de cómo esté ese día la mesa...no hay unos criterios tan claros"*.

Precisamente, en el trabajo cotidiano los profesionales conectan con la sospecha y, a veces obtienen evidencias, de que el propio sistema institucional no funciona como dice funcionar y, además en no pocas ocasiones, se ven inscritos en ese proceso como participantes activos: *"no me gusta estar tanto tiempo en el despacho y no poder estar más en la calle, y no me gusta tampoco que me perciban como una persona de control..."*. Exceso de burocracia que acentúa el

³⁸ ETMF son las siglas del *Equipo de Trabajo con Menores y Familias*, un equipo multidisciplinar que se reúne con una periodicidad quincenal en el centro de Servicios Sociales, convocado por el Programa de Familia y al que asisten profesionales de otras instituciones y agencias para trabajar específicamente aquellos casos problemáticos de familias en las que se incluyan miembros menores de edad.

papel de examinador, la limitación de las posibilidades de acción de los profesionales: los criterios de trabajo no son tan claros, hay decisiones que dependen de otros o incluso del estado de ánimo de un profesional, y los análisis y diagnósticos también están sujetos a estas contingencias. Esta cuestión si embargo, no necesariamente es vivida de forma negativa por todos los trabajadores sociales. El tono de una de las educadoras del centro, que señalaba la deriva hacia *"el papeleo"*, contrasta con el de otra trabajadora social que, aunque comparte el diagnóstico, hace una lectura distinta de sus limitaciones como profesional: *"los Servicios Sociales son muy burocráticos, pero se puede hacer la tarea de ayudar a la gente"*. En cualquier caso, es bastante común la constatación por parte de los y las trabajadores sociales de la existencia de dificultades prácticas cotidianas para el trabajo en equipo, e institucional: *"estoy siempre de pelea, pelea por conseguir unos recursos específicos... por ejemplo plazas residenciales, es muy difícil,... me tengo que pegar con la Comunidad... y pelea con los usuarios... que lleven a los hijos al colegio, que busquen trabajo, que mejoren sus relaciones de pareja... pelea para conseguir que les den el RMI por una chorrada de papel... una residencia para un abuelo que está solo....la pelea constante... en teoría con la gente que está en tu mismo barco, que vamos todos por lo mismo y que en teoría va todo interconectado, bueno esa es la teoría, la realidad es que bueno... te tienes que buscar... lo mejor es que para ser eficaz es que en cada sitio te tienes que buscar a tu gente..."*. Las dificultades cotidianas ilustran las dificultades de funcionamiento de la red de trabajo y el aislamiento de los profesionales, *"hay que buscarse la vida"* como señala otra trabajadora social, parece una conclusión evidente, sobre todo entre aquellos que tienen una larga trayectoria de trabajo institucional y han desarrollado una buena red de contactos personales, conocen los vericuetos de otras instituciones, los atajos administrativos y, sobre todo, los límites y fronteras a sus acciones.

En relación a esto, se produce una fricción importante con la distancia entre lo que se plantea como un trabajo en equipo y las experiencias cotidianas de las reuniones periódicas de trabajo con otros profesionales, que acaban por

recargar de tareas a aquellos trabajadores sociales que ocupan puestos de cara al público: *“las reuniones es lo que menos me gusta, es incómodo, se deriva trabajo... es difícil expresarse y hacerse entender, con tanta gente... participa mucha gente opinando pero poca actuando directamente, generan mucho trabajo escrito, te sobrecargas de trabajo”*. En algún caso la decepción toca elementos básicos de las motivaciones profesionales, como cuando se constata que los servicios sociales en realidad *“no hacen nada”* o tienen otras finalidades prioritarias, como por ejemplo servir de soporte publicitario a las políticas en períodos previos a las elecciones municipales o autonómicas: *“se crean muchos recursos pero muy escasos de plazas... no llegan, son de escaparate y viene ocurriendo desde hace tiempo... por ejemplo, hay muchos servicios de información, con profesionales dedicados a buscar la demanda, pero no gestionan directamente los recursos, se producen derivaciones que colapsan los servicios... eso causa problemas de inaccesibilidad a muchos servicios, no hay manera de contactar con ellos, son servicios bloqueados”*. Ahondando en este sentido, una trabajadora social del centro, cuando hace referencia a un programa que incluía talleres de prevención de violencia de género en institutos de secundaria, en el que trabajó durante algún tiempo, señala que *“no creo que sirviera para nada, realmente no creo que tuviese resultados”*.

En esta línea cabe ubicar la constatación de la falta de análisis y reflexión que implica este trabajo institucional. Los trabajadores sociales esperan acumular experiencias, sistematizarlas y, sobre todo, desarrollar sus planes de intervención social a partir de los análisis de las intervenciones anteriores y de la experiencia directa en el campo con los usuarios. Se supone que ayudar es un trabajo creativo que va unido a la actividad reflexiva. Sin embargo, como señala un trabajador social *“aquí hay que trabajar con rapidez y agilidad, no hay mucho tiempo para la reflexión”*, o una trabajadora social responsable de un programa *“las mesas [Equipos de Trabajo de Menores y Familias] están saturadas de casos... son condiciones de trabajo muy difíciles”*, u otra trabajadora social del servicio de primera atención *“hay mucho trabajo, no hay límite, nunca acaban las citas... a veces nos centramos más en sacar el trabajo día a día... falta trabajo de equipo”*.

Otra trabajadora social señala, refiriéndose a los requisitos burocráticos de las solicitudes, que *“es todo muy estricto, no te puedes escapar de eso [del papeleo] y en cierto modo es contradictorio porque tú le estás exigiendo a la gente ese papel... incluso ya te ven como esta mujer que quiere que le dé de todo de prisa y corriendo”*. En definitiva, la aspiración de poder atender a la gente con tranquilidad y tiempo de reflexión está muy alejada de las experiencias cotidianas que dicen tener estos profesionales. Incluso hacen referencias al impacto personal negativo que estas condiciones de trabajo pueden tener: *“los TS tienen un alto riesgo de baja por estrés, por sobrecarga de trabajo, aumento de listas de espera, atender a mucha gente cada día y con problemáticas graves...”*.

A la aspiración de un trabajo articulado, sistémico, se oponen las sospechas, los riesgos de terminar haciendo un trabajo disgregado, atomizado, solitario o incluso participar en mascaradas publicitarias de los políticos del sector. En esta sospecha se incluyen las constataciones que algunos trabajadores sociales hacen de su realidad profesional, cada vez más insertos en un campo de competitividad y de, ante todo, la búsqueda de espacios cómodos, con pocas complicaciones e implicaciones personales: *“...ahora se ha profesionalizado [la actividad de ayuda social], aparecen figuras nuevas; hay luchas y guerras por mantener espacios profesionales...”*. Otra trabajadora social señala que *“cada vez hay gente más joven y super burócrata... quieren ir a sitios cómodos donde haya pocos problemas”*, y aún otra más subraya que *“no puedo trabajar para que una figura política se ponga medallas, o se estén vendiendo cosas que no son...eso pasa... pero todavía me siento con ganas de no seguir el juego ¿no?, a lo mejor dentro de 30 años no...”*.

En el marco de esta sospecha también se pueden incluir las aspiraciones de mejora de los servicios sociales apuntadas por los trabajadores sociales, sobre todo en la línea cuantitativa de *aumentar* los servicios y las ayudas. Según una trabajadora social *“el papel de los Servicios Sociales municipales está*

restringido... se deberían dar más ayudas aquí en E., ... se necesita un montón, más programas, a nivel de mayores también... y yo creo que sí se necesitan más trabajadores, más ayudas, creo que se queda todo escaso... habría que dar más horas de ayuda a domicilio, más programas... el tema del acompañamiento”.

Los y las trabajadores sociales aceptan que su trabajo implica un cierto número de tareas burocráticas, de papeleo, reuniones y gestiones. Pero incluyen, de una u otra forma, estas actividades en su configuración de lo que es su tarea, su espacio profesional, sus relaciones con los usuarios. En realidad, la actividad institucional -toda ella, no sólo el *cara a cara* con los usuarios- está atravesada por un importante conjunto de condicionantes para la acción de estos profesionales.

Este espacio, que he denominado de *fricciones*, nos permite caracterizar la variabilidad de perspectivas, formas de ver y estar de los profesionales de la ayuda social en una institución de Servicios Sociales. A partir de aquí es necesario desarrollar un análisis de los procesos de trabajo, especialmente de aquellos que les implican en la relación efectiva con los usuarios, con *la gente*.

Precisamente, las posiciones ambivalentes de estos profesionales se inscriben en un proceso de mutación de los vínculos con los usuarios de estos servicios; así, la *intervención social* implica la implementación de importantes cambios sobre estos sujetos, donde adquieren una especial relevancia las actividades, prácticas y discursos que desarrollan los y las trabajadores sociales (artefactos documentales, espacios de atención, definiciones, ...) y, con ello, conforman el grueso de un proceso -que podríamos caracterizar como *micropolítico*- de construcción de unas formas de mirar y unos marcos cognitivos para el trabajo.

Estas fricciones remiten a las condiciones mismas de constitución de unos servicios sociales de carácter local y, a la vez, nos muestran el contexto

básico de trabajo de unos profesionales que, sobre todo, deben redefinir, catalogar, agrupar y, en definitiva, integrar a los sujetos-usuarios en unas dinámicas específicas en torno a la ayuda social. A partir de aquí expondré el proceso de transformación de los sujetos desde su condición de usuario de la institución hasta su fragmentación y reorganización como *casos* de la ayuda social. Este proceso de cambio implica de manera directa a los profesionales de la institución, que deben poner en juego ciertas formas de mirar y encarar su trabajo. Como resultado, se hace posible la implantación de unas políticas sociales *desde abajo* mediante una cierta variabilidad de modalidades de relación con esos usuarios.

A partir de aquí es necesario establecer una caracterización básica de los espacios y tareas de trabajo de los y las trabajadores sociales para, después, desarrollar el análisis pormenorizado de esos procesos de transformación de los sujetos que implican a las representaciones de estos profesionales. Trataré de mostrar cómo estos procesos de mutación se inscriben en la existencia misma de la institución de ayuda social, que vehicula hacia las esferas de la vida cotidiana un tipo específico de política social. Esta transformación, por lo demás, y sólo pueden implementarse por medio de los profesionales de la ayuda social, implicándoles directa y activamente en la redefinición de *la gente*.

CAPÍTULO 3. ESCENARIOS Y TAREAS

¿Qué es un Centro Municipal de Servicios Sociales?

- *es el Centro donde el Ayuntamiento de Madrid informa, orienta y ayuda a resolver las necesidades sociales de los ciudadanos*
- *la atención social en estos centros proporciona:*
 - Información sobre recursos y prestaciones sociales*
 - Tramitación de ayudas y prestaciones*
 - Atención profesional del Trabajador Social*
- *a los Centros de Servicios Sociales puede acudir cualquier persona empadronada en el municipio*
- *Cada distrito municipal cuenta, al menos, con un Centro de Servicios Sociales, de acceso directo para todos los vecinos.*

Folleto informativo del Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía. Ayuntamiento de Madrid 2005.

*“Los servicios sociales generales son para la gente en general...es más normalizado... que la gente esté informada me parece muy importante... son recursos destinados a toda la población, un carácter más normalizador ...la demanda crece, la gente está cada vez más informada y viene más...
...[lo importante] es que capten que aquí les hemos querido dar un servicio, aquí se ofrecen servicios que hay que facilitar adecuadamente y eso es tarea profesional del trabajador social... es muy importante la red de Servicios Sociales públicos generales, informar a la gente, que estén en todos los ayuntamientos... para elevar la calidad de la vida de la gente.”(Trabajadora Social)*

“Los servicios sociales son el eje de la atención social de un barrio, el referente también para los demás servicios... la intervención social requiere de un profesional de referencia que es el trabajador social...” (Trabajadora social)
El circuito de atención [en el centro de Servicios Sociales] se configura en las siguientes fases:

1. *Acceso: por la Unidad Administrativa (U.A.)*
2. *Primera Atención: en la UTS Primera Atención*
3. *Atención en Zona: en la UTS Zona*

Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid. Criterios para la mejora de la atención social. Ayuntamiento de Madrid 1999.

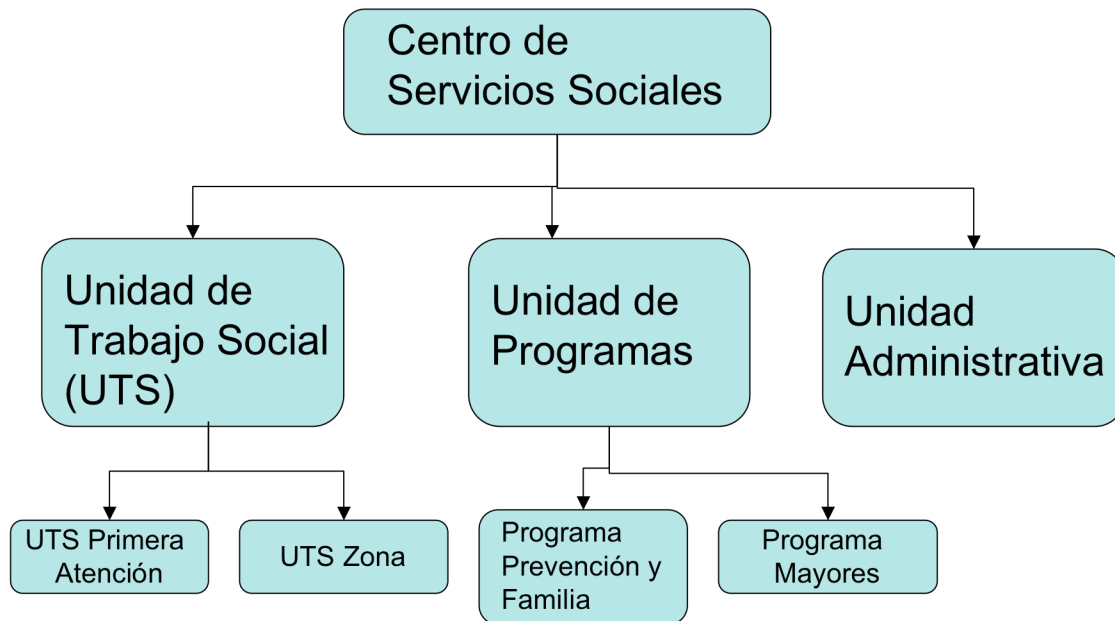
Todo el proceso de atención a los usuarios y los de intervención social se llevan a cabo en el escenario institucional, donde la atención se polariza mucho en torno a las entrevistas en los despachos y las actividades de acompañamiento e intervención se desarrollan entre las diversas modalidades de encuentro entre profesionales, principalmente la reuniones de *coordinación* y las de trabajos con *casos*. Por otra parte, estos profesionales dedican una parte de su tiempo a desplazarse a los domicilios de los usuarios, cuando la fase de contacto o de recopilación de información así lo requiere. En otras ocasiones, aunque de forma más esporádica, también se desplazan a reuniones que tienen lugar en otros espacios institucionales, como pueden ser entidades privadas locales, oficinas municipales o de la administración autonómica.

En el centro de E., las ayudas, los servicios y actividades que se realizan con los usuarios están enmarcados en unos protocolos específicos de atención - *circuito de atención*- y en los *programas y proyectos* que denominan y clasifican problemáticas sociales y usuarios asociados a las mismas. En general, todos los centros de Servicios Sociales municipales tienen que hacer efectivas las prestaciones básicas de *información, orientación y asesoramiento técnico, ayuda a domicilio, alojamientos alternativos y prevención e inserción social*³⁹. Para ello, los centros se organizan en base a una división específica del territorio -barrios⁴⁰ del distrito y, de cada barrio, unas "*zonas*"- y en un tipo de organización institucional basado en la distinción entre tres "*unidades*": la de Trabajo Social,

³⁹ Artículo 3, Capítulo II del Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid. Dirección de Servicios Sociales, Ayuntamiento de Madrid 1989.

⁴⁰ Aquí, el término es en sentido administrativo.

la de Programas y la unidad Administrativa⁴¹. Organizados según una estructura de atención de tipo generalista -en principio para toda la población del distrito o de la zona en que se insertan-, presentan dos fases de atención -la previa y la de “zona”-, así como la disponibilidad de unos programas de atención específica a poblaciones y problemáticas. Un esquema-tipo de ello sería el siguiente:



Fuente: Memoria de los Servicios Sociales Municipales 2002, Área de Servicios Sociales, Ayuntamiento de Madrid

La actividad realizada por los trabajadores sociales en la Unidad de Trabajo Social se desarrolla en base a un *circuito* de atención establecido en el modelo organizativo de los centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, a partir del año 1999 (Ayuntamiento de Madrid, 1999). Este recorrido establece el protocolo de atención a los usuarios, que acceden al sistema a través de la Unidad Administrativa, desde donde se determina primero si son

⁴¹ En este análisis trabajo con la organización institucional de los Servicios Sociales en los años que van de 2002 al 2005, momento en el cual se producen algunos cambios en el organigrama. Esto no varía sustancialmente la orientación de este análisis. En el tiempo del trabajo de campo la Concejalía de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid pasa a denominarse Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía. Nótese la ausencia, en esta denominación nueva, de una referencia explícita a los “servicios sociales”.

susceptibles de ser atendidos en el centro o no, para después -en caso afirmativo- *canalizarles* a la UTS -Unidades de Trabajo Social- de Primera Atención. En este punto deben distinguirse los casos *urgentes* -que serán atendidos inmediatamente por la UTS de Primera Atención- de los *no urgentes* y los trabajadores sociales valorarán la posibilidad de *derivar* al usuario a la UTS de Zona, en donde las actuaciones ya se realizan en base a un *expediente activo*. El circuito de atención observa tres posibles *itinerarios* de la atención a los usuarios en las UTS de Zona: *casos en intervención exclusiva y específica de zona*, otros *en intervención de zona con derivación parcial a otros sistemas de protección social* y, finalmente, *casos en intervención de zona con derivación definitiva a otros servicios/sistemas de protección*.

El *circuito* de atención y los programas de trabajo se asientan sobre la base de su *adecuación a la realidad*. La institución y sus profesionales tratan de mostrar cómo sus procedimientos y actividades procuran -con mayor o menor fortuna- *atender a la realidad*, a las *necesidades de los ciudadanos* o a los *problemas de la zona*. Los mismos trabajadores sociales, cuando abordan críticamente el trabajo en los Servicios Sociales lo hacen en la dirección de aumentar o mejorar esa acción receptora de realidad: "*habría que tener más recursos, más plantilla o las plantillas estables...*" señala una trabajadora social del centro; "*se necesita más tiempo para atender [a los usuarios] y para pensar en lo que hacemos*" señala otra. Pero, como se verá, las problemáticas concretas y la situación de los usuarios no siempre se adecuan ni se adaptan fácilmente a los protocolos de actuación; tampoco acceden a ser enmarcadas fácilmente en alguno de esos programas y las ayudas. Los trabajadores sociales, en su posición de contacto directo y cotidiano con los usuarios, tienen que elaborar permanentemente actualizaciones de las problemáticas, acotar las demandas, inscribirlos en unas ayudas -con requisitos de acceso, documentales- o en unos proyectos siempre definidos institucionalmente. Esto es especialmente significativo en los primeros momentos de contacto con los usuarios en los que se ponen en juego las explicaciones de sus problemas; para los y las trabajadoras sociales se trata

de un trabajo de máxima atención en el cual deben ser capaces de situar a esa persona en el circuito de atención, bien dando una respuesta directa, organizando una cita para el trabajador social de zona o realizando una *derivación* a otro servicio social.

Por otra parte este sistema se organiza en programas de trabajo que responden bien a separaciones cronológicas sobre una imaginaria línea de vida en la que situamos en nuestra cultura el recorrido vital de las personas - infancia, tercera edad o "*mayores*"⁴²; bien a la separación básica de género - programas, ayudas y servicios específicos para mujeres, con sus distintas variantes: madres solteras, desempleadas-; bien por distintas discapacidades o problemáticas sociales. Así, la propia organización del Área de Servicios Sociales del año 2002 -un tipo específico de delimitación institucional actualmente transformada- se subdividía en varios departamentos entre los cuales se encontraban el *Departamento de Programación, Estudios e Inmigración*, el *Departamento de Prevención y Familia*, el *Departamento de Mayores y Personas Sin Hogar* y el *Departamento del Plan Municipal Contra las Drogas*. Actualmente, después de sucesivas modificaciones, primero en *Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía* -donde se suprime toda referencia a los servicios sociales- y luego en *Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales*, la organización contempla, además de una *Secretaría General Técnica*, varias *Direcciones Generales*: la de *Servicios Sociales y Atención a la Dependencia*, la de *Mayores*, la de *Familia, Infancia y Voluntariado*, la de *Inmigración y Cooperación al Desarrollo*, la de *Igualdad de Oportunidades* y la de *Educación y Juventud*.

Además de hacerlo con los usuarios, los programas y la consiguiente organización de los servicios tienen la utilidad, entre otras cosas, de ubicar y enmarcar las acciones de los profesionales de la ayuda social. Trabajar *en zona*, *en programa* o *en primera atención* forma parte del esquema de presentación de

⁴² En cualquier caso no se trata de un "invento" específico del campo de la ayuda social. La asociación simbólica de la vida como recorrido y, aún más, la vida como línea (recta o curva) tiene una fuerte raigambre en la cultura occidental (Hall 1989, Moradielos 2001, Lizcano 2006).

los trabajadores sociales del centro. Una buena parte de la perspectiva de trabajo arranca a partir de un *“estoy en Mayores”*, o con un *“atterricé en el programa de Menores, que era el que ella llevaba”*. En este sentido, las trabajadoras sociales de zona (UTS) deben atender a los usuarios a partir de los dispositivos de ayuda social que manejan, adecuando las diversas solicitudes y las situaciones que se plantean en el despacho.

Estas profesionales emplean con frecuencia los *manuals de procedimiento*, bien para revisar algún dato que, por el uso continuado, ya maneja de memoria, bien para consultar algún procedimiento de derivación a otros servicios. En el transcurso de las observaciones, una trabajadora social me mostró una de estas guías de trabajo, señalando la necesidad de *ponerla al día* - y la guía que me muestra es un ejemplo de actualización permanente dado que está llena de notas, teléfonos modificados, cambios de dirección, nombres de profesionales anotados a mano-. Siempre lo tiene consigo y, según me dice, lo emplea con frecuencia, a pesar de su dilatada experiencia en ese servicio. Cuando lo echo un vistazo, compruebo que el documento se organiza en base a una clasificación de personas que, con variaciones en las denominaciones, no difiere sustancialmente de las clasificaciones tradicionales que se vienen empleando en el campo: *infancia y familia, adultos, mujer, minusválidos, transeúntes y mayores*. Por ejemplo, en el apartado de *“infancia y familia”* hay un subapartado denominado *Ayuda para la Convivencia Normalizada* en donde se incluyen una descripción de los requisitos para acceder a esta ayuda *-familia con menores a su cargo cuya carencia de medios pueda suponer una situación de riesgo social o de desamparo, familias acogedoras, jóvenes que hayan estado tutelados por la Comunidad de Madrid y carezcan de referente familiar, mujeres con hijos a su cargo al desinternarse de hogares y residencias de la Comunidad de Madrid-* y la documentación a presentar: *fotocopia del libro de familia, justificantes de la situación económica -con una extensa descripción de los distintos tipos de justificantes que pueden emplearse-, certificado de empadronamiento, copia de la cuenta de la caja o banco, copia del DNI o pasaporte y modelo de solicitud completado*. Si la trabajadora social,

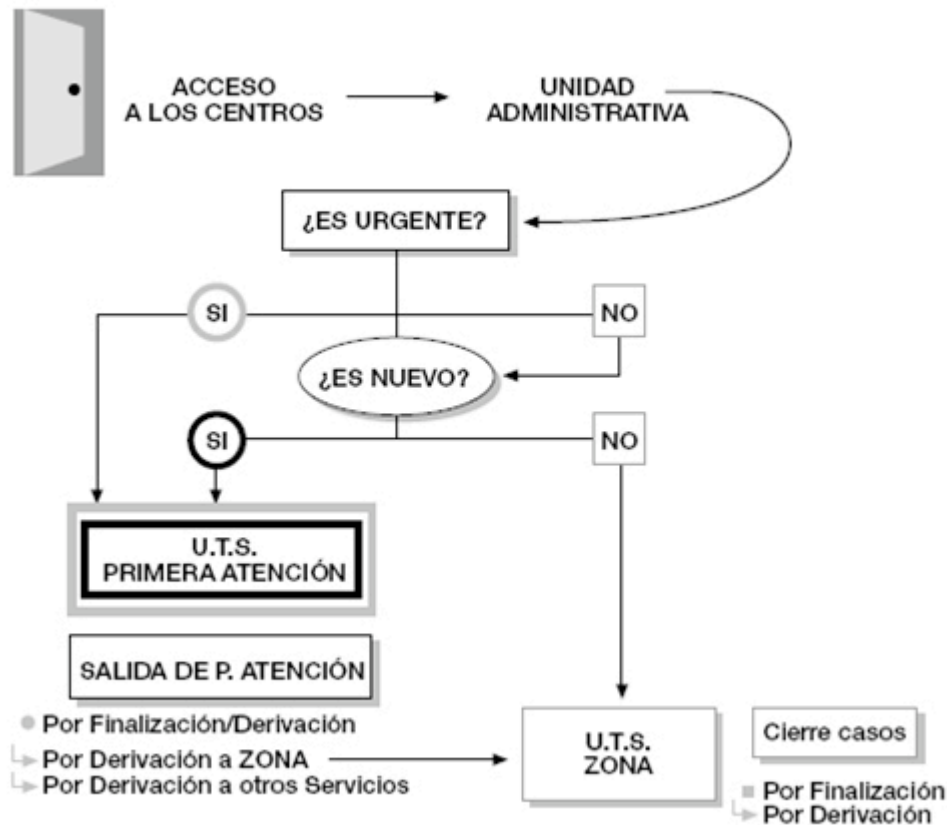
como ella misma comenta, necesita disponer de datos de los servicios asociados a la policía municipal en cuestión de menores consultará el apartado *Servicios de Policía Municipal*, donde se encuentra, entre otros el de “Agente Tutor” y se especifica que es “*un policía municipal que va de paisano y no se le debe identificar frente a los chicos como policía, debe actuar en los casos de violencia en los institutos, en temas de tráfico de drogas en los alrededores de los colegios y en cualquier otra intervención que tenga connotaciones policiales y esté relacionada con los colegios*” y se encuentra anotado el nombre y número de teléfono de los agentes asociados a esa zona del distrito.

En la estructura organizativa del centro de Servicios Sociales podemos rastrear formas de clasificación institucional que tienen una traducción práctica y directa para los profesionales. Efectivamente, para la trabajadora social de la UTS de zona es un esquema que funciona, que es útil y efectivo en su trabajo de atender diariamente a los usuarios, puesto que le permite disponer de un marco en el que traducir las demandas y, si ingresan en el sistema de servicios sociales, incluirlas en un proceso de intervención social. Además, los *manuals de procedimiento* tienen el efecto de ratificar unas clasificaciones ya elaboradas y facilitan que las situaciones que plantean los “usuarios” se incluyan en alguna de las categorías elaboradas.

Por otro lado, la organización de espacios y de horarios guarda relación con las gestiones administrativas y el orden necesario para poder atender a los usuarios; aquí, el “*barrio*” está transformado administrativamente y dividido por zonas a las que les corresponde un trabajador social de referencia; la intervención social se estructura en dos fases que van de una atención más generalista a una más específica y, en todo caso, se inscribe en algún tipo de *programa* que la enmarca. Las tareas cotidianas de las trabajadoras sociales se desarrollan en el marco organizativo citado, y en el contexto de un *itinerario* que se establece para atender a “*la gente*”, que la propia lógica institucional nos

muestra, bien a partir de *circuitos* de atención, bien por medio de *flujogramas* de atención a ciudadanos:

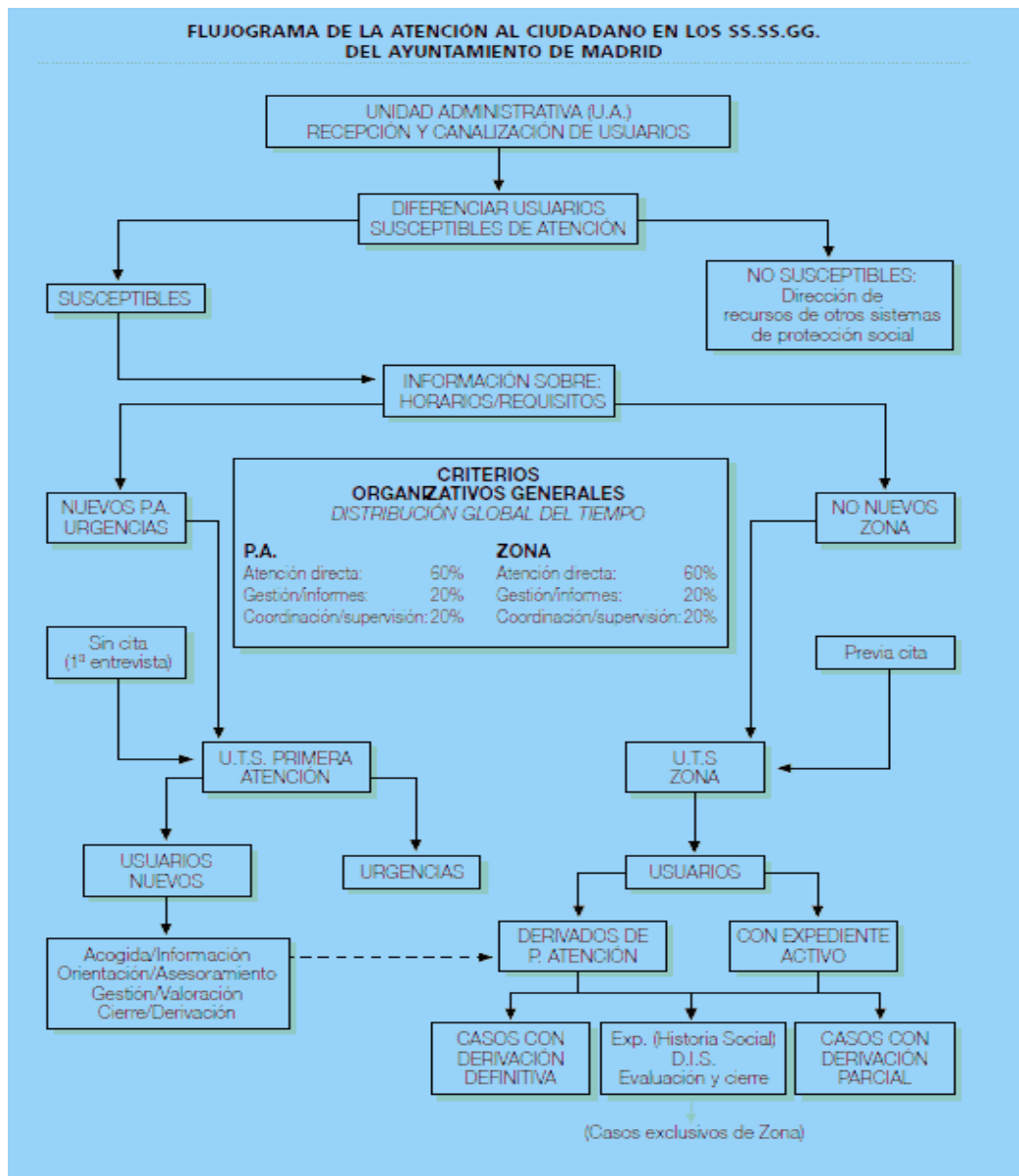
CIRCUITO DE ATENCIÓN EN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



Fuente: Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid. Criterios para la mejora de la atención social. Ayuntamiento de Madrid, 1999.

La institución, y sus agentes, ofrecen un itinerario pautado para toda la atención a los usuarios y el desarrollo mismo de la intervención social. La propia lógica institucional tiende a explicarse en términos de estos esquemas, hasta el punto de constituir criterios básicos de ubicación de los profesionales. Es en esta lógica donde se inscriben las diversas tareas y procedimientos de trabajo que componen una de las versiones de lo que es la ayuda social. Como intentaré mostrar, estos procedimientos implican todo un trabajo de transformación de los sujetos que incluye a la propia mirada y perspectiva de los y las trabajadoras sociales; sus actividades cotidianas tienen que ser examinadas bajo este prisma: en los despachos, en las salas de reunión, durante

las visitas a los domicilios de la gente o en los mismos pasillos y espacios-umbral. Lo que la institución nos presenta como *flujos* de atención a personas se construye como parte del objeto de análisis que implica el desarrollo de una transformación de esas *gentes* y la construcción de un conjunto limitado de modalidades de relación.



Fuente: Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid. Criterios para la mejora de la atención social. Ayuntamiento de Madrid, 1999

III.

DEL *USUARIO* AL CASO

(o de las personas a los *esquemas*)

El ayuntamiento educa a sus empleados para que sonrían frente al público... []...el banco elimina las barreras clásicas entre “dentro” y “fuera” mediante la transformación del típico espacio de ventanilla en un ambiente más acogedor e intimista...[]... todos parecen abocados a esta tarea de volverse “más cercanos”... *La sonrisa de la institución*. AA.VV.

CAPÍTULO 4. USUARIOS. HABLAR, ATENDER A LA GENTE, ENTRAR EN EL DESPACHO (primera esfera de análisis)

A) El espacio institucional. Los despachos: puntos de acceso, legitimidad y confianza

Viniendo desde la calle, la puerta de entrada del centro de Servicios Sociales de E. da paso a un amplio e iluminado recibidor donde se sitúan los bedeles, cerca de los montones de los periódicos gratuitos. En esa entrada un panel de corcho sostiene los carteles de las próximas actividades del centro de mayores, de las iniciativas de la Junta Municipal y los horarios de la peluquería. Una vez dentro, algunos asistentes asiduos al centro de mayores charlan sentados en las bancadas cerca de los cristales. Al fondo, la cafetería con clientela permanente. La existencia de ese rincón se hace perceptible por el olor a café y por el ruido de las conversaciones y las cucharillas. Los que vienen a los servicios sociales apenas se paran aquí. Si es la primera vez que llegan, preguntan a los bedeles y suben a la primera planta por el ascensor o por las escaleras; una vez arriba preguntan al primero que pasa y son atendidos en la zona de administración hasta que les reciben en los despachos de Primera Atención y ahí tienen su primer contacto con un profesional de la ayuda social.

Los que ya conocen el centro, se dirigen directamente hacia los despachos de los “*asistentes sociales*”, repartidos por zonas.

Sentados en los despachos, frente a la trabajadora social que se ubica tras su mesa llena de papeles, estos usuarios cuentan su historia, explican su situación o directamente dicen lo que vienen a *pedir*. Responden a las preguntas del profesional, que anota datos en unos impresos. Esa profesional no se limita a escribir lo que le dice el usuario: con amabilidad e intentando crear un buen clima de confianza, pregunta, indaga, completa información, extiende la conversación hasta otros miembros de la casa o de su familia, explica qué se puede ofrecer y que no desde este centro, trata de ser amable y a la vez sincera. Intenta recabar el mayor número de datos objetivos para establecer una primera valoración de la situación y así pasar la información y el expediente inicial a su compañera trabajadora social de zona. El usuario tendrá una cita con esa otra profesional otro día a otra hora. Tiene que aportar datos de su DNI, de su empadronamiento. La trabajadora social explica en qué consiste la ayuda económica que viene a solicitar, a quién está destinada, qué requisitos tiene, asegurándose que la persona que tiene enfrente entiende la información. Mientras intenta recabar y recopilar toda la información significativa, se preocupa de que esa persona salga con algo resuelto, con cierta seguridad, con más datos, con buen sabor de boca. No siempre lo consigue y esta zona de Primera Atención también es escenario de frustraciones, quejas y protestas. Son frecuentes los comentarios de cierta desilusión de las trabajadoras sociales cuando no consiguen establecer un vínculo de confianza estable con los usuarios. También es frecuente subrayar y examinar con detalle cuando esto sí ha sido posible, por ejemplo, aquel *caso* en el que una anciana pudo restablecer la relación con sus vecinos y con parte de su familia porque aceptó de buen grado las propuestas de la trabajadora social, en definitiva porque *confió en ella*.

En este panorama, encontramos varios aspectos significativos en el proceso de constitución de lo que los trabajadores sociales denominan la *relación*

de ayuda. Ésta se construye institucionalmente a partir de los espacios y tiempos establecidos -y delimitados- para atender y acceder a los usuarios, es decir sus *puntos de acceso* (Giddens 2004; Velasco, Díaz de Rada, Cruces, Fernández, Jiménez, Molina 2006). En segundo lugar, esta relación, del lado de los trabajadores sociales, estará permanentemente sometida a la tensión entre la necesidad de vincularse con el usuario y la de distanciarse de él.

Se trata, pues, de abordar el análisis de una relación condicionada institucionalmente en la cual, en sus primeras fases de atención y contacto con los usuarios, tienen una gran importancia las primeras recolecciones de datos y caracterizaciones acerca de las vidas de esos usuarios, que serán la base de la construcción de una particular versión de evidencia social.

La mirada desde los *puntos de acceso*

Los y las trabajadoras sociales establecen sus relaciones profesionales con los usuarios a partir de espacios y tiempos delimitados para ello, constituyendo cierta perspectiva desde los *puntos de acceso*. Bajo esta denominación se incluyen todos los medios y dispositivos que desarrollan las instituciones para el establecimiento y mantenimiento de las relaciones entre los trabajadores sociales, específicamente los de *base* o *primera línea*, y los usuarios de los servicios; son “los lugares donde la organización del saber experto se hace accesible al público y siempre ocurre en lugares delimitados y acotados, ventanillas, despachos, cabinas, consultorios y mostradores de distinto tipo” (Cruces, Díaz de Rada, Velasco, Fernández, Jiménez de Madariaga y Sánchez 2003: 79). Se trata, por tanto, de los puntos por medio de los cuales el sistema experto se muestra abierto al público, lugares delimitados y acotados -y por tanto, en gran medida controlados por el propio sistema institucional-, pero también son los espacios de relación con la realidad local, con los usuarios concretos.

El proceso de atención a los usuarios, que va desde la Primera Atención hasta los distintos trabajadores sociales *de zona*, contiene los principales *puntos de acceso* del centro de Servicios Sociales: sobre todo los despachos, pero

también los espacios del pasillo delimitados, las rutas de subida y bajada, donde es más frecuente el encuentro o las salas donde se realizan reuniones o actividades con los usuarios. El centro de Servicios Sociales es una institución abierta en primera instancia, localizada en el mismo *barrio* en el que viven los usuarios y, a partir de ahí, se estructuran varios niveles de atención y de encuentro cara a cara con la doble función de detectar lo más afinadamente posible la naturaleza del problema social o demanda de ayuda y, a la vez, ubicar espacialmente a cada persona en base a su lugar habitual de residencia - por medio del instrumento del empadronamiento-.

En primer lugar, un trabajador de *“primera atención”* se encarga de estos encuentros y de establecer las citas posteriores, si son pertinentes, con los trabajadores sociales *de zona*. La *“cita”* se convierte para los usuarios en el pasaporte necesario para posteriores encuentros, pero no elimina otras posibilidades de contacto espontáneo o casual, si bien, los trabajadores sociales tenderán a reconducirlos al espacio acotado de las citas - *“pásate y pides cita y lo vemos tranquilamente”*-. Este esquema de organización funciona a distintos niveles, ya en la distribución de espacios y tareas para las trabajadoras sociales, ya en su propio esquema de entender el acceso de los usuarios a la intervención social, donde la Primera Atención *“es la entrada...donde se ve qué es lo más adecuado para cada caso”*.

No se puede pasar por alto que estos espacios de encuentro están básicamente controlados por los profesionales de la ayuda social y que, de forma complementaria, se constituyen como lugares distanciados de la cotidianidad de los usuarios. Los despachos están preparados para un tipo de encuentro, con todas sus implicaciones; son el lugar de trabajo habitual de los trabajadores sociales. Su estructura y disposición remite a las de otras instituciones: mesas, sillas claramente definidas para el profesional, asientos evidentes para ocupar por los usuarios, instrumentos de codificación y registro -carpetas, ficheros, ordenadores-, y sobre todo una distribución y ocupación del

espacio muy clara y determinada: los trabajadores sociales siempre dispuestos detrás o cerca de su mesa donde tienen los papeles, anotaciones y fichas, desde donde realizan sus preguntas o escuchan a los usuarios. Las ubicaciones para éstos últimos están igualmente definidas, a pesar de las variaciones que pueda haber entre la disposición de unos despachos y otros.

En el centro de Servicios Sociales, todo el conjunto compone una escena de *consultorio*, de espacio de atención individualizado, acotado y, sobre todo, limitado -hay un tiempo para hablar, para exponer, aportar datos, obtener algunas respuestas y, en todo caso, una nueva "*cita*" para el futuro-. Y es un territorio *propio*: las trabajadoras sociales manifiestan abiertamente cierto sentido de la propiedad sobre los despachos donde trabajan, aún cuando sus ubicaciones varíen en el tiempo -pueden cambiar de *zonas*, por ejemplo, cada tres años-, aparte de referirse a ellos como "*mi despacho*" y, como he descrito, con elementos personalizadores⁴³. En este contexto de encuentro es frecuente que los trabajadores sociales puedan entrar y salir de otros despachos para hacer alguna consulta, intercambiar papeles o realizar algún comentario. Sin embargo, es del todo improcedente -y así lo hacen saber los propios trabajadores sociales- las interrupciones por parte de los usuarios mientras se está atendiendo a otra persona.

Los trabajadores sociales no ignoran su posición preeminente en estos encuentros, incluso en lo que respecta a sus implicaciones prácticas. Por ejemplo, al finalizar una entrevista en una de las mañanas que me sitúo en la mesa contigua del trabajador social de *zona* -lugar en el que asisto y observo durante todo el período de entrevistas-⁴⁴, el trabajador social, me informa sobre

⁴³ Por lo demás, están decorados con signos muy evidentes de propiedad -fotos, carteles, dibujos- que remiten a una cierta individualidad -siempre la del profesional que lo ocupa: fotos de su pueblo, de viajes, plantas que cuida.

⁴⁴ Las condiciones mismas de la realización de esta observación son significativas para el entendimiento de la posición del usuario. Yo me situaba en otras mesas durante estas entrevistas y mi presencia era habitual para los usuarios, acostumbrados a que siempre o casi siempre hubiese otros profesionales -ayudantes, estudiantes de las escuelas de trabajo social, contratados temporalmente-. Simplemente con llenar mi mesa de carpetas, abrir algún

los pormenores del caso que acaba de atender y me comenta que procura tener un cuidado especial a la hora de hablar con adultos en presencia de sus hijos, evitando en todo momento que éstos últimos perciban algún tipo de reproche o corrección del profesional hacia sus progenitores.

Junto a los despachos, también los pasillos son lugares de encuentro, para las trabajadoras sociales también implican procedimientos incorporados de reconducción de los contactos con los usuarios, bien dando respuestas rápidas, bien remitiendo a posteriores entrevistas.

Esta perspectiva desde los *puntos de acceso* contribuye a organizar los esquemas de trabajo de los profesionales: son muy útiles para la recogida y selección de *evidencias sociales* que se registran y clasifican, para activar procedimientos de ayuda social, establecer espacios de control y de seguimiento sobre los usuarios. Posteriormente, se establecen paulatinamente otros momentos de encuentro, así como cierta variedad de accesos, que incluyen posibles visitas a los domicilios de los usuarios, encuentros fuera del centro con educadores especializados o la convocatoria a participar en actividades grupales.

Los expedientes de los usuarios se abren a partir del primer contacto con la trabajadora social de Primera Atención, que completa una ficha con los datos básicos y la demanda o situación que plantean esos usuarios. Una vez que ese expediente pasa a Zona se comienza a completar la *"historia social"*, las *"hojas de seguimiento"* (donde se anotan las circunstancias de cada encuentro) y, si son pertinentes, los informes sociales, impresos de solicitud de ayudas, el Diseño de Intervención Social, fotocopias de documentos personales y anotaciones sueltas. Los primeros encuentros con los usuarios conllevan un trabajo continuo de recogida de información para los trabajadores sociales. Las conversaciones se

expediente, no levantar la vista y realizar anotaciones, bastaba para que mi presencia pasase inadvertida, salvo que el o la trabajadora social me hiciese algún comentario o me invitase a participar en la conversación.

centran en la demanda inicial realizada en Primera Atención y los datos requeridos para completar una solicitud, una prestación o ayuda. El diálogo se intercala con anotaciones en los impresos, preguntas sobre la vida diaria, si hay niños si van al colegio, condiciones de higiene, consumo de drogas, relaciones familiares y vecinales, en función del carácter específico de lo que describe o demanda el usuario.

Evidentemente, no todas las entrevistas son "*iniciales*". Una vez establecida la relación entre el trabajador social de zona y el usuario se establecen momentos de encuentro-entrevista "*revisar*" -"*entrevistas de revisión*"-, en las que el trabajador social comprueba si el usuario está haciendo las actividades en que habían quedado, si ha obtenido este u otro documento, si hay alguna incidencia o situación nueva en su entorno.

Desde todos estos ámbitos se mantiene la actividad de confirmación y obtención de *evidencias* con las que se construyen versiones de la realidad concreta de los usuarios ubicando las descripciones en el ámbito individual y familiar, y circunscrito éste último al entorno del grupo doméstico o unidad de convivencia básica. De hecho, en el centro de Servicios Sociales las entrevistas de Primera Atención componen un momento de cierta apertura e indefinición de lo que plantean los usuarios, aún cuando éstos ya orientan sus demandas al formato de atención de la institución. A partir de ese primer momento se activan los procedimientos técnicos -entrevista, cuestionario- e institucionales -codificación, clasificación- para acotar la demanda de ayuda social.

En el centro hay una trabajadora social encargada de las entrevistas de primera atención, en el horario establecido semanalmente. Estos encuentros se llevan a cabo en un solo despacho, una vez que el usuario ha pasado por las mesas de administración del centro. La trabajadora social cuenta con una vaga información acerca de la demanda de los usuarios que se sentarán ante ella y, en ocasiones, nada coincidente con lo que han expresado en un principio. Para

los usuarios es la primera profesional de la ayuda social con que se encuentran, a la que describen su situación o a la que expresan sus quejas o demandas. Sin embargo esta trabajadora social no será la encargada de operar sobre ese “caso” sino que inicia el proceso de codificación de datos y activa la ayuda social que será implementada, ya posteriormente, otro día y a otra hora, por parte del trabajador social de zona.

Lo que institucionalmente son *puntos de acceso*, para muchos trabajadores sociales son *puntos de encuentro*, los momentos y lugares en los que se materializa su actividad de ayuda social, cara a cara con el usuario: “es el contacto , más contacto con los usuarios, porque es lo bonito ¿no?”. Es la oportunidad de hablar directamente, de ver físicamente al usuario, donde le puede escuchar e intentar comprender mejor, recabar nuevos datos o construir nuevas versiones de lo que le pasa. También es el momento de establecer límites y condiciones, lanzar avisos, “si no te pones las pilas un día va a ir el Grume a por tus hijos”, “es que tienes que abrirle la puerta a la auxiliar por que si no, no puede ayudar a tu madre”, “me tienes que traer urgentemente esta fotocopia”. Se trata, en definitiva del desarrollo de las primeras fases del encuentro institucional, ese que muy pronto se va a ver tensionado por dos requerimientos simultáneos y contradictorios.

Entre la cercanía y la distancia

“Y luego te tiras varias mañanas de papeles...y lo más pesado son los seguimientos de renta mínima, por aquello de sello y firma y me quedo con justificantes del médico... que me traen tantos y no me paro a mirar... mi vocación es incidir en el bienestar... no de gestionar” (M. Trabajadora Social)

En un día normal de atención a usuarios se produce un gran movimiento de expedientes, hojas de seguimiento por las mesas y entrada y salida de gente de los despachos. Hay veces que la mañana, aún siendo “de atención” es bastante tranquila, bien porque no se acumulan muchos usuarios, bien porque

el tiempo de entrevista y de encuentro es breve, bien porque simplemente no acuden a sus citas. Una de esas mañanas decido permanecer en el despacho de una trabajadora social, cuando ella tiene un hueco y me invita a quedarme en las siguientes entrevistas. Después de hacer un repaso pormenorizado de lo que llevaba atendido esa mañana le señalo un gran rollo de papel higiénico que tiene sobre la mesa y, sonriendo, me explica que siempre tiene *clinex* o papel en el despacho para cuando la gente llora. Según me explica, es una buena manera de tranquilizar a los usuarios que en el transcurso de la entrevista rompen a llorar por los motivos que sean y, además, a ella le sirve como gesto positivo “*de enganche*”, facilitando, en la medida de lo posible, que se sientan cómodos y acogidos en el despacho.

En otra ocasión, una vez terminadas las visitas durante una mañana de atención a usuarios “*en las zonas*”, quedan muchos papeles encima de las mesas. Después de un breve descanso que suele consistir en tomar un café en el bar del piso de abajo, situado en el centro de mayores, las trabajadoras sociales dedican el resto de la mañana -salvo que deban interrumpir su tarea para acudir a alguna reunión- a trabajar sobre esa documentación. En la mesa se acumulan los expedientes, las hojas de seguimiento, los impresos, de las entrevistas realizadas. Para “*tener las cosas al día*”, completan las fichas, realizan las anotaciones, ponen al día las historias sociales, hacen algunas consultas a otros profesionales, ponen en orden la documentación de cada expediente. Se trata de un momento de trabajo intenso, continuado y que consideran importante para tener organizado su sistema de atención a usuarios. Otra de esas mañanas, acompaño a una trabajadora social contratada temporalmente en el centro de Servicios Sociales por la agencia municipal de empleo y que no está, por tanto, integrada definitivamente en la estructura institucional. He procurado acompañarla en varias de sus entrevistas con usuarios, así como en las distintas visitas a los domicilios de algunos de ellos. La mayor parte de “*los casos que lleva*” son de *ancianos*. Hemos quedado para visitar a una señora bastante mayor que tiene el Servicio de Ayuda a Domicilio -SAD-. Se trata de una visita

rutinaria para ver qué tal le va, charlar un rato y certificar que se está realizando bien ese servicio. Antes de subir a su piso hacemos tiempo en la calle, porque hemos llegado un poco pronto -la visita está concertada con la anciana- y la trabajadora social muestra cierta inquietud e insiste en que esperemos porque no quiere subir antes de tiempo: quiere evitar que la mujer piense que “*voy a pillarla*”, que interprete “*que la estoy controlando o algo así*”, y en definitiva, añade “*es que es importante la confianza, que sea un encuentro normal*”.

Una institución como es el centro de Servicios Sociales tiene que desarrollar algún tipo de vínculo con los usuarios⁴⁵. En este sentido, los y las trabajadoras sociales no se presentan únicamente interesadas en sus *objetivos pragmáticos* -desarrollar unos programas, atender a un número de personas, promover actividades-, ni preocupada exclusivamente por el cumplimiento de sus fines, ajena a los hechos de las personas concretas, los usuarios y sus vidas cotidianas. Retomemos en este punto la escena del papel higiénico: proximidad, vinculación, conocimiento cercano y permanente de la realidad, primacía de la relación, continuidad, todas estas características forman parte constitutivas del mismo campo de la ayuda social organizada y, en realidad, no se trata de funciones que descubren las instituciones de ayuda, sino más bien elementos que esas mismas instituciones deben incorporar por su ubicación en este campo específico. Las instituciones de ayuda social *se llenan* de contenido con la presencia de estos referentes de proximidad y vinculación para que la práctica organizada de la ayuda sea legítima. Como hemos podido ver, además, buena parte de la legitimidad de la intervención social en esta zona se ha construido sobre ideas que colocan en el centro “*estar con la gente*” o “*trabajar para el barrio*”,

⁴⁵ En concreto, para Cruces, Díaz de Rada, Velasco, Fernández, Jiménez de Madariaga, Sánchez (2003: 78) la *doble estructura* de despersonalización-repersonalización es una característica constitutiva de este proceso de imposición institucional de una relación entre los agentes de ayuda social y sus clientes. En términos generales, las instituciones se integran en un movimiento contemporáneo de *interés mostrado por las propias organizaciones en reelaborar sus vínculos con sus destinatarios* ya que en el contexto social tardomoderno *las instituciones mismas han cambiado...son entidades fundamentalmente sonrientes caracterizadas por su cultivo de los intangibles de la imagen, por sus buenos modos, por la incorporación de conceptos de “calidad”, “orientación al cliente”, “cercanía al ciudadano”, “satisfacción” y “buen trato”... gran parte de la lógica institucional se desarrolla hoy en un diálogo permanente con las variadas lógicas de los usuarios en su contexto local.*

con lo que se acentúan aún más estos componentes. Y a la vez que es necesario establecer esos referentes de vinculación, hay también que tomar distancias, objetivar las situaciones, estudiar adecuadamente los datos.

“Las reuniones están muy bien, pero deberían ser más a menudo... muchas veces se debería estudiar más los casos... me parece fenomenal que toda la gente que tenga contacto [con el caso] que está ahí para hacer algo, que estén todos, la opinión de todos y ver cada uno qué puede hacer” (Trabajadora Social)

El trabajo que sigue a las entrevistas en los despachos está fundamentalmente centrado en los materiales elaborados en torno a los expedientes, donde se inicia el trabajo de *despersonalización* en la medida en que se trata de referir a los usuarios en relación a una población acotada o a un conjunto homogéneo de problemáticas⁴⁶.

Por tanto, buena parte del trabajo de estas profesionales consiste en el establecimiento de una distancia: trabajo documental, estudio y discusión de casos en reuniones, organización de los expedientes. Incluso a un nivel más subjetivo, manifiestan la necesidad de mantener la perspectiva, aún cuando reconocen que muchas veces trabajan con casos que les toca en lo emocional *“son cuatro o cinco casos que te han tocado la moral, porque son situaciones insostenibles, porque te quitan el sueño ¿sabes?”*. Los trabajadores sociales son conscientes de las distancias que tienen que mantener y conseguir permanentemente respecto a los usuarios, tanto en su contacto diario como en su propio esquema profesional (*“no hay que llevarse los casos a casa”*).

⁴⁶ Así, las cifras de personas atendidas, las estadísticas municipales, el conjunto de *casos* y expedientes manejados, el desarrollo de programas y teorías en torno a problemáticas específicas -*“madres solteras”, “personas sin hogar”*...- vienen a ser prácticas de despersonalización, sobre todo cuando se supeditan a unas misiones, fines u objetivos a cumplir por la institución puesto que ésta se debe a algo más que a las circunstancias concretas de un usuario.

El juego se establece, pues, en tensión entre la necesidad de querer vincularse a los *casos* y la conciencia de que esto es sólo posible hasta cierto punto: *“me puedo centrar en dos o tres, o en cuatro cinco familias...y luego sueltas y coges otros casos, pero a mí la capacidad mental no me da para más, entonces a esos cuatro o cinco estás ahí llamándoles, digamos haciendo esa labora de acompañamiento que es la que me gusta, pero sólo lo puedes hacer con esos casos”* (Trabajador Social).

Durante otra jornada de trabajo en el Centro, una trabajadora social en Primera Atención me muestra, una vez más, el manual de procedimiento que suele emplear en su despacho, que especifica los requisitos para las ayudas, junto con las *“tipologías y perfiles”*, y me indica que *“hay que asegurarse bien sobre los perfiles...que los usuarios no mientan... o averiguar cuándo lo hacen”*. Desde el punto de vista de los profesionales, es necesario combinar distintas líneas de trabajo que conjuguen su capacidad de conectar con los usuarios con sus destrezas técnicas: escribir textos técnicamente adecuados, cuidar los términos en las reuniones, manejar una descripción tecnificada y profesionalizada de los recursos sociales, todo ello tiene que convivir con la necesidad de subrayar los saberes acumulados, no escritos, fruto de la experiencia y recorrido profesional, escasamente sistematizados pero muy importantes para la definición profesional. Como señala un trabajador social *“el trabajador social tiene que ser como una esponja, estar al tanto de las cosas, incluida la telebasura...no hay que estar desligado del mundo de la gente, ...en este trabajo se está al pie del cañón”*. La propia institución no podría sobrevivir sin esta articulación con los saberes y experiencias no sistematizadas de los trabajadores sociales.

E. es una trabajadora social de amplia experiencia en los Servicios Sociales municipales de este distrito; en el momento del trabajo de campo tenía responsabilidades directivas en uno de los centros. En el transcurso de una conversación grabada donde hablamos de la organización del centro de Servicios Sociales señala que *“está bien que se aumenten los presupuestos, las ayudas y los recursos, pero eso no garantiza que llegan (sic) a quienes tienen que llegar, por*

ejemplo la remi, que acceden a ella los más espabilados y con recursos para moverse en este ámbito y no necesariamente quiénes más lo necesitan... es verdad que antes casi no había nada, no estaban casi implantados los servicios sociales a nivel municipal [describe cómo, incluso el barrio de E. entonces pertenecía a otro distrito y las condiciones en las que trabajaban, trasladándose de unos despachos precarios a otro], pero antes había colaboraciones con parroquias y asociaciones, contribuía a estar más cerca de la gente y de sus problemas...ahora eso se ha transformado, la gente de las oeneges ya no saben ni para quién trabajan, la iniciativa de las parroquias las lleva gente mayor, no hay relevo generacional". Repite insistentemente que "es muy importante que los Servicios Sociales estén cerca de la gente, que estén lo más descentralizados posible... pero el papel de los trabajadores sociales se ha reducido a gestionar prestaciones y recursos, no hay tiempo real para estar con la gente, acercarse a las casas, y en otros distritos es peor que aquí..."

Podemos detectar aquí la tensión entre los logros de la estructura organizativa de los Servicios Sociales municipales -que, por otro lado, se apresura a valorar y reconocer ya que forman parte del patrimonio creativo y constructor de al menos dos generaciones de trabajadores sociales, a lo largo de las décadas de los 80 y 90 del siglo pasado- y el *sentido* que han adquirido para los usuarios concretos del barrio. A ella le resultan evidentes los avances en eficacia, infraestructuras, continuidad, posibilidades prácticas, plantilla, recursos, territorialización, profesionalización de los servicios, casi tan evidentes como el progresivo debilitamiento de las redes de ayuda, la colaboración espontánea o la relación y vinculación directa con los usuarios⁴⁷. Algunos trabajadores sociales no viven con incomodidad el trabajo burocrático que, para otros, supone un alejamiento no deseable respecto al contacto con los usuarios. En ocasiones, estos profesionales *separan* ambas actividades, incluso llegando a subrayar la necesidad de la actividad *burocrática* -en su versión emic-institucional que les distancia de los usuarios: "*el trabajo de papeleo es también muy*

⁴⁷ Este déficit se percibe igualmente en el contenido de esa fricción básica a la que he hecho referencia al desarrollar la cuestión de "*estar con la gente*" / "*estar en la institución*", que es resuelta de distintas maneras según qué profesionales y según qué circunstancias.

importante", "no podríamos estar siempre atendiendo a la gente"; una actividad que, según la lógica institucional existe porque el tipo de ayuda social que se ofrece es coherente con las características locales del barrio -una zona "de mucha renta mínima", de "ayuda a domicilio"-, de manera que se otorgan significados consensuales a las actividades instrumentales de la institución (Cruces, Díaz de Rada, Velasco, Fernández, Jiménez de Madariaga, Sánchez 2003: 88).

En otros casos, los trabajadores sociales buscan resolver, mediante la crítica o propuestas de cambio, la incomodidad o el excesivo distanciamiento que provocan los papeles -como aquellas que suspiran por un moderno sistema informático que simplifique la recogida de datos y el tratamiento de la información-. Finalmente, y sin excluir su combinación con otras modalidades de respuesta, en otros los trabajadores sociales recurren a la *queja*⁴⁸ como actividad que conjura y disipa en cierta medida la incomodidad del trabajo, de la distancia y la desconfianza de los usuarios.

La preocupación por el vínculo con los usuarios se focaliza en aquellos trabajadores sociales que más tiempo pasan con éstos⁴⁹ y, precisamente, en este ámbito son muy apreciadas las habilidades personales de los profesionales para conectar, para charlar, mantener una conversación, o establecer un clima de confianza. Lejos de constituir una especie de *apuesta por la relación* o centralidad del "estar con la gente", este terreno no se deja al descuido, ni confiando a que los trabajadores sociales desarrollen por sí mismos esas capacidades. A la necesidad institucional de conectar con la gente en un sentido dado, se le une el conjunto de dispositivos y discursos técnicos que se refieren a la calidad de estas conexiones, hablando de la "confidencialidad" -asunto especialmente

⁴⁸ La queja sistemática y controlada es frecuente en este ámbito profesional, si bien generalmente aparece de manera atenuada, como expresión de disconformidad, -que permite seguir realizando el trabajo sin provocar graves desórdenes institucionales- también funciona como ejercicio de exorcismo cotidiano, como recurso de primera mano para abordar contradicciones sobre las que no se tiene todo el control.

⁴⁹ Otros profesionales más alejados, que trabajan *sobre* los usuarios a partir de informes que han elaborado otros, o que ocupan puestos de administración, o de planificación de programas, todos ellos tienen necesidades distintas, respecto a la vinculación con los usuarios, toda vez que su actividad se inscribe en otra esfera del sistema institucional.

recogido en el código deontológico del Trabajo Social-, las técnicas de “vínculo” con los usuarios⁵⁰ y, más recientemente, todo tipo de técnicas denominadas de “mediación”⁵¹ y, en general, las habilidades personales y técnicas basadas en el uso consciente de lo emocional como estrategias de intervención profesional, importadas desde otras disciplinas (Gómez 2003; Lázaro, Vildósola 2008; Bermejo 2008).

Esta tensión que se produce con la doble exigencia de distancia y ciertas versiones de la cercanía coloca a los profesionales de la ayuda social en un terreno específico de trato con los usuarios. En primera instancia implica desarrollar unas versiones particulares del tipo de confianza que se puede establecer y, en segundo lugar, condiciona el estilo de relación que se va a sostener con esos usuarios que van a constituirse como *casos* de intervención social.

La confianza

“No, ...no me gusta cuando ves que la gente te está mintiendo....” (C. Trabajadora Social)

En un documento de intervención social perteneciente a los educadores sociales del centro de Servicios Sociales, se muestran dos listados donde vienen recogidas una serie de orientaciones para estos profesionales. Este tipo de resúmenes les sirven de referencia, forman parte de sus discursos expertos -de

⁵⁰ En este sentido se ha producido un importante trasvase de distintas corrientes de la psicología al campo de la ayuda social, generalmente con el doble objetivo de lograr un mayor entendimiento de las circunstancias de los usuarios y para aportar destrezas y habilidades al profesional en su relación con los usuarios. Al respecto, ver Howe (1997) y Arijá (1999). También Puig (2008), que subtitula su artículo “*El vínculo como generador de seguridad y confianza*”.

⁵¹ Las técnicas de *mediación* vienen teniendo una amplia implantación en diversos ámbitos: escolar, familiar, judicial o intercultural, por poner algunos ejemplos. En el campo del Trabajo Social y los Servicios Sociales se presentan como oportunidad de desarrollar nuevos servicios y de incorporar técnicas y habilidades de intervención para los trabajadores sociales y educadores de este ámbito. Al respecto ver Ripol-Millet (2001), Escobar, Sánchez, Andrés (2006) y Soletó, Otero (2007). Otras referencias, más generales, sobre mediación son Baruch y Folger (1994), Calcaterra (2002), Boqué (2003) y Diego, Guillén (2006).

uso también en conversaciones, en reuniones y coordinaciones con otros profesionales- y también son especialmente relevantes para los educadores en su fase inicial de experiencia profesional. El listado consiste en una clasificación básica que distingue entre actitudes *positivas* y *negativas* en el proceso de intervención social (ver Anexo copia de “Documentación para Educadores Sociales”):

Actitudes que mejoran la relación educativa.

- *nuestra experiencia personal como apoyo y referencia, teniendo cuidado con lo de ser “modelo a seguir”*
- *relación de ayuda partiendo del punto en el que estén*
- *aceptación del individuo como persona al margen de sus carencias y/o problemáticas*
- *devolver el “principio de realidad” que ellos/as tienen como referencia para ir trabajando*
- *conocer a fondo las problemáticas personales y el contexto social sin valoraciones ni etiquetas*
- *programar y desarrollar un trabajo educativo a partir de ese conocimiento*
- *ponernos plazos para conseguir objetivos posibles, temporalizarlos*
- *ser claros con el rol que como educador desempeñas y poner límites cuando sea necesario*
- *respetar los ritmos personales, incidir en los momentos de crisis*
- *actitud coherente con los valores en los que te planteas educar*
- *establecer contratos “educativos” en torno a compromisos, responsabilidades,... siempre que sea posible*
- *estar atentos a sus intereses, motivaciones...*
- *actitud de escucha activa, cercanía, referencia apoyo...potenciarles para que sean ellos mismos los protagonistas de su historia personal.*

Actitudes negativas.

- *pretender que nosotros seamos quienes les “arreglemos su vida”*
- *dar charlas sistemáticas, convencerles “por cansancio” de algo que no quieren ni les interesa en el fondo*

- *no aceptar la realidad de la persona intentando que se den cambios antes de que estén preparados para ello*
- *no plantear una relación clara, demasiado permisiva o estricta, sin que sepan qué rol desempeñas*
- *proteccionismo, no favorecer la autonomía*
- *acelerar los procesos sin que se de maduración adecuada (no respetar los ritmos)*
- *generar falsas expectativas*
- *actuar en función de nuestros intereses y no acordarlo con ellos*
- *atender a las demandas que nos plantean sin implicarles activamente en la consecución de las mismas*

Por lo demás, tanto la confianza que se establece como la falta de ella son claves en el análisis y detección de problemas, y en el proceso de intervención social. Se puede decir que constituye un elemento central de *la relación de ayuda*, ampliamente asumida por la literatura del campo (Guinot 2008: 28; Puig 2008; Hernández 2003; Rubí 1991: 116⁵²) y analizada desde la lógica interna del campo de la ayuda social⁵³. Así, Moix (2006: 22) llega a señalar que *“el éxito [de la relación de ayuda] se obtiene cuando el trabajador social consigue crear y sostener una atmósfera que impulsa al cliente a ahondar en sus problemas, a pesar de las dudas, temores y ansiedades que inicialmente habían sido los detonantes que impedían su exploración”*.

Para algunos de estos profesionales *“hay que andar detrás de los usuarios, ser pesado, estar encima... hay que ser una referencia distinta y hablar mucho, ir sobre la marcha”*; otros sostienen que lo positivo es *“que [los usuarios] puedan venir aquí, charlar un poco, desahogarse, salir de casa”*, pasando por que *“hay que intentar*

⁵² Rubí subraya la importancia de la *confianza* en las relaciones cara a cara que establece el trabajador social en las entrevistas, elementos técnicos indispensables en la actividad profesional: *“la entrevista, además de una relación, de una disposición interna, de una capacidad del trabajador social para establecer contacto con el entrevistado, comprenderle y ayudarlo, es también una técnica”*.

⁵³ Por ejemplo, el nº 82 de la revista Servicios Sociales y Política Social, que edita el Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, se dedicó a la *“relación profesional”* y reunía reflexiones y análisis acerca de los componentes de la relación entre usuarios y trabajadores sociales.

entender al otro, empatizar con los usuarios” a pesar que la relación de ayuda incluye “pelear con los usuarios: que busquen trabajo, lleven a los niños al cole...” y muchos “vienen a pedir por el interés, a ver si les das algo...te ven como de otro mundo”.

Para otra trabajadora social, *“hay gente y gente”* ya que algunos usuarios se acercan con clara sinceridad y eso le parece que le facilita mucho las cosas, hablar, obtener datos; sin embargo, otros *“vienen sólo a pedir”*. En realidad esta distinción, aparentemente tosca, es necesaria para los trabajadores sociales, que ubican su trabajo como actividad profesional experta que trasciende a la caridad y a la asignación automática y fría de recursos, subrayando el carácter relacional básico del Trabajo Social moderno, que dentro de los discursos expertos es la base que legitima esta actividad, le da contenidos teóricos y elabora saberes y prácticas expertas acotadas. En ese espacio es donde tiene sentido una *relación* que se construye sobre ciertas cuotas de *confianza*. Los y las trabajadoras sociales representan sus relaciones con los usuarios en base a distintos modelos que van desde un trato familiar, hasta la abierta suspicacia y vigilancia. En este sentido, estas representaciones se inscriben en los distintos patrones de relación que se producen en las instituciones (Cruces, Díaz de Rada, Velasco, Fernández, Jiménez de Madariaga, Sánchez, 2003:81), sin que necesariamente la trama resultante sea coherente y nítida, sino que puede resultar ambigua y hasta contradictoria.

El trato es familiar con aquellos usuarios a los que se conoce desde hace tiempo: se les llama por su nombre de pila, es frecuente el uso del tuteo así como las conversaciones que se alargan sobre temas diversos -dentro y fuera del despacho, en medio de la conversación-. No sólo para los usuarios más conocidos sino en general, los despachos pretenden recrear un ambiente de acogida, tanto por su decoración como por la ubicación del mobiliario -se respeta la distancia/demarcación entre profesional y usuario con una mesa de por medio, pero se dispone un espacio amplio para las sillas de los usuarios o la

posibilidad de hablar de pie con espacio suficiente- y siempre, los profesionales van a realizar un primer paso de acogida y recibimiento cálido -desde sus formas más básicas-. Las primeras palabras son generalmente amables, las explicaciones acerca de los recursos sociales disponibles se realizan con paciencia, incluso lo que para un trabajador social es una “*llamada de atención al usuario*” se realiza en términos cuidadosos, tratando de enlazar siempre con el capital relacional acumulado con cada usuario. Parece pues, que en el imaginario experto de las profesiones de ayuda social funciona un anhelo de vinculación sincera con los usuarios muy parecido a la *confianza densa*, ese tipo de confianza interpersonal basada en las relaciones fiduciarias, muy próximo a los mundos personales, familiares, a las relaciones de vecindad (op. cit.: 82) e implican un acto de depósito de fe de los trabajadores sociales en los otros sujetos. Pero la representación de las relaciones en términos de *confianza densa* es factible cuando se da un marco de trabajo institucional *con* los usuarios, un marco en el que también se admite la mera *familiaridad*.

Pero este imaginario profesional de la confianza se encuentra en permanente tensión con otro requisito técnico y experto indispensable que constituyen los movimientos y estrategias de anonimato y homogenización. Y es que los y las trabajadoras sociales también se sitúan en contextos donde se realizan actividades conducentes a *despersonalizar* a los sujetos: controlan -de manera más o menos flexible- los tiempos de atención a los usuarios⁵⁴, se evitan las entrevistas informales fuera de los espacios y tiempos establecidos para ello -basta recordar los encuentros fortuitos por la calle-. De una forma u otra, los datos que se producen en las entrevistas tienen que consignarse como datos administrativos e ingresar en algún punto del *sistema documental*: anotación en formularios, breves notas en las hojas de seguimiento, toma de datos para

⁵⁴ Desde luego, de manera más inflexible los días de atención y de entrevistas. Muy raramente - y sólo por motivos excepcionales- he podido ver a lo largo de trabajo de campo que una trabajadora social de zona haya realizado una entrevista con usuarios en un día que no fuese de atención y con las citas prefijadas.

cumplimentar una solicitud, transformación de los datos en la recreación de un modelo biográfico para un informe social entre otras muchas cosas⁵⁵.

La versión peculiar de la confianza que definen los y las trabajadores sociales se resignifica permanentemente. Para algunos profesionales, la oscilación entre la cercanía y el anonimato puede ser una fuente de conflicto. En el centro de Servicios Sociales esto es especialmente significativo en aquellas trabajadoras sociales que inciden en la importancia de su vinculación con los usuarios y que subrayan la especificidad de su trabajo precisamente por su capacidad de relacionarse con la población *“con la gente”, “con el barrio”,* pero a la vez se encuentran saturados de usuarios *“muy demandantes”,* de manera repetitiva, a lo largo de los años, que acaban por dibujar un tipo de público más bien hostil, reiterativo en sus demandas, en sus problemas *“que pasan de una generación a otra”* y que también han experimentado la hostilidad y el rechazo directo por parte de algunos. Desarrollan así una mirada ambivalente: *hay que estar abiertos a sus demandas* a la vez que *hay que controlar sus demandas,* y *hay que dar oportunidades* a la par que *hay que marcar los límites.*

Otra importante e inmediata consecuencia de esta perspectiva es la de considerar que las relaciones desbordadas suponen un peligro para el desempeño de su labor profesional, el origen de conflictos de lealtades, de malestar en los equipos de trabajo, y suponen un riesgo de deslegitimación de su actividad profesional. Un riesgo es que las relaciones con los usuarios *“se les escapan de las manos”* de manera tal que lo que es una dificultad de ubicación del profesional en las exigencias institucionales -entre el anonimato y la personalización- se focaliza problemáticamente sobre los usuarios: éstos -con sus historias, formas de ser, engaños o complicaciones- es la fuente de malestar y saturación laboral de los profesionales. Así, y por varias veces, una

⁵⁵ Cabe recordar que, a veces, nada más finalizar la entrevista y realizar un primer diagnóstico, la trabajadora social puede referirse al usuario en su conversación con otra colega en términos de la prestación a la que se acoge: *“es un SAD”* o *“es un REMI”* -siglas de *Servicio de Ayuda a Domicilio*, frecuente entre la población de *“mayores”,* y *Renta Mínima de Inserción*-.

trabajadora social de zona, me señala que *“yo en mi zona llevo una población muy quemante, que no quieren cambiar... familias con un montón de problemas que no sabes dónde meterlas... cuando ves que la gente lo está pasando realmente mal pues te llega, te toca lo emocional”*.

La representación que los trabajadores sociales hacen de sus relaciones con los usuarios incluye otro elemento de ambivalencia: la consideración de la confianza como vehículo de intervención social y, a la vez, como fuente de amenaza a la actividad profesional, puesto que *“se te pueden subir a la chepa”* o *“te van a decir lo que quieres oír”*. Esta manera de percibir a los usuarios puede colocar a algunos profesionales en una situación incómoda puesto que deben atender a las exigencias de esa tensión: por un lado, desplegar las técnicas de vinculación, de apertura y de trato individualizado, por otro, desarrollar las técnicas de mantenimiento de las distancias, manejo de los espacios y tiempos de relación que permitan la objetividad, la evitación de la manipulación, de los favoritismos o caer en el paternalismo. Para algunos trabajadores sociales, la incomodidad es provocada por la sensación de falta de autenticidad de sus relaciones cuando comprueban que las respuestas de los clientes son estratégicas – *sólo a pedir vs. sinceridad*- y, por otra parte estos profesionales se van a cuidar muy bien de arroparse en el sistema institucional burocrático para el que trabajan para protegerse de los riesgos de desubicación y de cuestionamiento de su labor que les produciría un auténtico encuentro cara a cara con sus clientelas -por ejemplo cuidando sus tiempos y espacios de atención a los usuarios, centrados en los despachos y horas de entrevistas-.

Para ello, los trabajadores sociales, apelan a distintos polos de sus referencias como expertos de la ayuda social: la centralidad de la cercanía y la confianza por un lado y la exigencia de distancia y *“profesionalidad”* por otro. Lo primero cuando el contexto de presencia con el usuario requiera del establecimiento y profundización de lo que denominan *“relación de ayuda”*. Lo segundo cuando haya que desarrollar la actividad institucional de ayuda -por

ejemplo a la hora de tramitar una ayuda económica, o un servicio específico-. Cuando la actividad de ayuda social se excede por uno u otro lado (bien por la cercanía, bien por la distancia) se apelará a la dirección contraria, de tal forma que esa ambivalencia tiene una traducción práctica y, en definitiva es *útil* para los trabajadores sociales, unos profesionales que van a desarrollar un tipo específico de *intervención social* oscilante entre dos modalidades de trabajo institucional: el trabajo *con* los usuarios y, mediando conflictos y hostilidades, el trabajo *sin* los usuarios.

Para unas/os trabajadoras/es sociales, este juego entre la cercanía y la distancia no supone una incomodidad. Otros profesionales viven la *confianza figurada*⁵⁶ de manera conflictiva, especialmente aquellos que se encuentran en posiciones con cierta liminalidad respecto al contexto institucional como es el caso de los trabajadores sociales contratados temporalmente en el centro, puesto que para muchos de ellos constituye su primera experiencia laboral en el campo de la ayuda social. Éstos llevaban “*los casos de mayores*” y en poco tiempo al menos llegaban a dominar con soltura los recursos existentes para esta población, así como los requisitos de solicitud, la documentación a preparar, así como la realización de las visitas a los domicilios. Esta población profesional era especialmente sensible -y susceptible de escandalizarse- a las modificaciones de las promesas institucionales: variación -normalmente disminución- en el número de plazas de residencia, tiempos inflados del servicio de ayuda a domicilio, retraso en la resolución de ayudas, etc. Para ellos, estos matices y modificaciones equivalían a “*engañar*” a los usuarios.

Por otra parte, las trabajadoras sociales con más experiencia realizan otro tipo de mediación subjetiva de la *confianza figurada* o retórica, desplazándola

⁵⁶ Para Cruces, Díaz de Rada, Velasco, Fernández, Jiménez de Madariaga y Sánchez (2003: 82) la confianza figurada o retórica son “*estrategias repersonalizadoras puestas en marcha por el sistema experto, modos discursivos y expresivos afincados en el ámbito institucional que predicen modalidades de interacción presencial en condiciones donde, de hecho, la relación es formal, abstracta y desanclada. La institución invoca relaciones personales cuando en realidad el vínculo que construye con los sujetos usuarios es de otra naturaleza*”.

fuera del espacio central de su actividad profesional, que queda ocupado por el interés por establecer la relación con los usuarios con continuidad y obtener datos y evidencias suficientemente fiables para establecer sus diagnósticos. A partir del concepto de *habitus* (Bourdieu 2007b: 86), se puede decir que este tipo de confianza queda integrada y articulada en la práctica profesional cotidiana, de manera que para estos trabajadores sociales más veteranos -o con mayor rapidez en la integración de estos condicionantes institucionales- la confianza retórica es una parte más de la institución para la que trabajan que ni impide ni estorba la realización de la ayuda social profesional.

En cualquier caso, como me recordaba un trabajador social *“el usuario tiene que salir con una idea de que esto es para algo, ha obtenido un beneficio, no sé, ... algo ha mejorado”*. Y no se trata de engaños y disimulos; para los y las trabajadoras sociales esta relación tiene que ser significativa y útil. El contacto directo con los usuarios implica que estos profesionales, de una forma u otra, desarrollen unas tareas útiles: *“tiene que haber resultados”* o *“la gente necesita una seguridad”*, y que no bastan sólo las palabras.

Finalmente, en las representaciones que los trabajadores sociales hacen de sus relaciones con los usuarios se incluye la *sospecha*, en algún grado, sobre la posibilidad de algún tipo de engaño o manipulación, aunque la valoración de esta actitud sea diversa según el modelo de relación que se maneje. Para Cruces, Díaz de Rada, Velasco, Fernández, Jiménez de Madariaga y Sánchez (2003: 82) la *sospecha* o *confianza cooperativa* es *“una forma de vínculo en la que los agentes están dispuestos a cooperar en virtud de los intereses coincidentes en un campo bien acotado de acción...El modelo de relación es esencialmente contractual. Los agentes se comprometen en una acción de beneficio mutuo sobre el supuesto de la capacidad de cada uno de ellos para valorar el curso de la relación en función de sus propios intereses y, eventualmente, retirarse de la misma. En esa medida, la cooperación es siempre una forma de sospecha”*. Al establecerse sobre la base de una relación contractual, este tipo de confianza acompañada permanentemente con la sospecha y vigilancia

se aproxima a buena parte de las experiencias cotidianas de los y las trabajadores sociales con los usuarios. Para una educadora social del centro *“hay familias que saben moverse perfectamente en los servicios sociales, quedar bien, coger de aquí y de allí, esquivar...”*; otra educadora señala que hay *“usuarios que saben estar estratégicamente..., en realidad no les interesa la relación educativa”*. En ocasiones la *vigilancia* se justifica sobre la base del discurso experto que establece los diagnósticos y clasifica a las poblaciones de usuarios y sus problemas; como señala un trabajador social: *“el trabajo más complicado es el de menores... son familias al filo, hay que vigilar bastante porque es una mayor responsabilidad... situaciones de agresiones, de abusos...”*, de tal manera que la actitud de *sospecha* forma parte de las técnicas de indagación profesional sobre la *evidencia social* y los *engaños* -en sentido amplio- de los usuarios hay que ubicarlos en el proceso de elaboración de los diagnósticos técnicos.

Proximidad y distancia, como hemos visto implican un estilo particular de vinculación con los usuarios que contienen diversas modalidades de sospecha y de confianza. Estas son los ejes básicos a partir de los cuales se desarrolla la *relación de ayuda*, institucionalmente condicionada. Toda esta primera esfera de análisis debe ser ampliada, pues, a algunos de esos elementos que se ponen en juego en las primeras fases de la intervención social, toda vez que las primeras visitas de un usuario-a a los despachos conforman el inicio de un proceso de trabajo que exige, ahora ya sí, unas operaciones de categorización de personas y, sobre todo, el arranque de un proceso intenso de obtención y elaboración de evidencias sociales en torno a los usuarios.

B) La perspectiva de la relación (condicionada)

En el transcurso de una reunión de trabajo, E., trabajadora social y directora del centro, habla con otra compañera de zona respecto de los *“casos de mayores”*; insiste en que *“hay que fomentar las actividades para esas personas, muchas veces nos quedamos en la RMI, en los recursos y lo que hay que hacer es fomentar las redes de relaciones, las relaciones de amistad, el entorno de la gente que es lo que da*

apoyos,... que si no se van degradando los entornos, van perdiendo el hilo, desenganchándose de las relaciones..."

"Cada vez tengo menos tiempo para estar con las familias... está bien, por un lado se quiere que los educadores participen más en el centro de servicios sociales... está bien por un lado, te da otro valor formar parte del equipo... pero hay demasiadas reuniones.... poco tiempo, te vas dejando lo más importante... es lo que les pasa a los trabajadores sociales que son cada vez más de gestión, papeleo, y nosotros también"
(Educadora social)

"Para mí, la tarea más agradable son las citas de los viernes [se refiere a su mañana de atención con ancianos], estar cara a cara con la persona, el hablar, el que te cuenten, el escucharles... a veces poder ayudar, darles una palabra de ánimo y tal... lo que me fastidia es luego todo el tema administrativo... hay mucho, te desborda..."
(Trabajadora social)

"Que la gente esté informada es muy importante, me parece muy importante... yo cuando empecé en los pueblos no había nada, pero cuando llegué aquí ya había un sistema de citas, un modelo de historia social, que no tenías que crearlo... aquí había más estructura organizada...yo veía al ayuntamiento muy burocrático y lo sigue siendo pero es verdad que la tarea de ayudar al otro la puedes hacer,... aquí se ofrecen servicios que hay que facilitar adecuadamente y eso es tarea profesional de los trabajadores sociales" (Trabajadora social)

Como hemos comprobado a partir de los *puntos de acceso*, uno de los elementos centrales de los procesos de ayuda social reside en el establecimiento de una *relación* con los usuarios que acuden a los servicios. Esto resulta de gran importancia para estas profesiones. El mismo sistema experto de referencia para los trabajadores sociales y educadores del centro de Servicios Sociales tiene en la *relación* con los usuarios uno de sus ejes principales de elaboración de

técnicas, teorías y procedimientos⁵⁷. En el orden institucional, es posible encontrar numerosas indicaciones así como orientaciones, acotaciones de tiempos y de espacios para el establecimiento de un tipo de vínculo con los usuarios. Sin embargo, el establecimiento de esta relación no se realiza, como se ve hasta ahora, sin fricciones. En estos procesos peculiares de vinculación con los usuarios se incluyen importantes operaciones que contribuyen a definir su propio objeto de trabajo y, por tanto, de entender la vida social de los usuarios, estableciendo así una cierta perspectiva.

Para empezar, la cuestión de *la relación* con los usuarios forma parte del patrimonio diferencial de estos profesionales. Distintos entre sí, posicionados en variados niveles de dominación y de relevancia dentro del sistema de ayuda social, precisamente los trabajadores sociales de *primera línea* -carentes normalmente de poder y autoridad en otros escalafones institucionales- esgrimen su ventaja básica, que es la de *estar cerca de la gente*.

"Allí yo me sentía que acompañaba más a la gente, a la familia, que conocía al chico... tenía una relación fuerte... aquí intento hacerlo, pero con este horario no es tan fácil, no tengo tanto tiempo para hacer eso..." (N. Trabajador Social)

"Y también me gusta mucho, eh... cuando realmente se da con el usuario esa relación en la que él siente que tú le estás entendiendo... en ese sentido profundo del entender,... una escucha activa..." (C. Trabajadora Social)

La relación con los usuarios no sólo da sentido y define la propia actividad profesional, sino que es un elemento ubicador de los profesionales dentro del sistema institucional para el que trabajan. Se trata del concepto básico bajo en cual incluyen ese *"estar con la gente"* -la cercanía cotidiana con los usuarios y conocer de primera mano sus versiones- que les define como profesionales y que da un cierto sentido a su actividad de ayuda.

⁵⁷ La *relación* es entendida desde muy diversas ópticas y se constituye como eje de las profesiones asociadas a la ayuda social -aunque evidentemente no se limita a ellas-.

Este vínculo con los usuarios está definido en los términos de una asistencia o servicio, dado que, al fin y al cabo tiene que “*servir para algo*”, o como señala un trabajador social “*que salgan de aquí con una idea de que esto es para esto, que han obtenido un beneficio, no sé, que algo ha mejorado*”. La *relación de ayuda* se llena de contenidos en torno a la transformación de los sujetos: una de esas versiones incluye la capacidad de los y las trabajadoras sociales – legitimada- para solicitar y demostrar cambios, actitudes y, en cierto modo, disciplinamiento⁵⁸. Según Moffat (2001) se puede hablar de una auténtica *economía de poder* en la oficina de asistencia social, donde una vertiente del trabajo de los profesionales no escapa a la aspiración de *disciplinar* las clases populares⁵⁹. Se trata de una cuestión ampliamente desarrollada por la literatura científica (Álvarez-Uría 1983, 1992, 1995; Álvarez-Uría y Varela 1989⁶⁰, 2004; Castel 2004; Donzelot 1990, 2007; Miranda 2004).

Así pues, los encuentros cara a cara, las conversaciones, las entrevistas, los formularios y otros tipos de examen e interrogación más o menos cerrados forman parte de ese operativo disciplinario inicial. La *relación* se inscribe en un contexto de examen y de interrogación de usuarios, éstos “*se transforman en objetos de medición y estudio*” (Moffat 2001: 318) además de establecerse la

⁵⁸ Así ocurre en una de las reuniones de seguimiento de *casos* de menores, en donde se discute un caso de un muchacho y la continuidad de una ayuda de Renta Mínima a sus padres: una trabajadora social, insiste en que el padre también debe acudir a las entrevistas de zona para los seguimientos, “*para seguir con la Remi*”, que es o se le puede poner como compromiso necesario para poder estudiar futuras derivaciones del chaval a otros recursos

⁵⁹ En cualquier caso no es un espacio exclusivamente de disciplina, ni tampoco es el único espacio de poder disciplinario. Un centro de Servicios Sociales, como otras agencias de ayuda social, es un espacio donde se concreta y expresa ese poder, entre otras cosas.

⁶⁰ Ver especialmente los capítulos IV y IX del texto conjunto de Álvarez-Uría y Varela (2004: 282) donde realizan un análisis del desarrollo de la sociología y su interés por estudiar y clasificar a los dominados. En el capítulo IX se describe el papel de Jane Addams -una de las “*precursoras*” reconocidas del Trabajo Social moderno- con su experiencia de la Hull House en las primeras décadas del siglo XX, la relación con el Departamento de Sociología de Chicago y los estudios sobre el “*hombre marginal*”. En aquel contexto se produce la creciente consideración de la ciudad como espacio de conflictos que debían ser observados y analizados, con el consiguiente desarrollo y extensión del empirismo, las estadísticas y el “*estudio de casos a partir de técnicas cualitativas de observación*” que “*respondían a una común concepción atomística de la sociedad inscrita en la lógica del liberalismo económico*”.

premisa básica para ingresar en el circuito de la ayuda organizada⁶¹. Los datos recogidos sirven de base para iniciar la recopilación documental, que queda establecida para todo el proceso posterior de intervención social⁶².

Esta relación, institucionalmente condicionada, coloca a los y las trabajadoras sociales en una perspectiva en la que también reinterpretan el encuentro en términos más laxos: *“yo veo que muchísimos casos que son casos administrativos, vienen, revisan su remi, realmente no tengo ninguna razón para suspender ese remi porque la ley les avala... tu vienes aquí me cuentas tu numerito de tal, yo te digo que qué tal, te estoy dando el remi para que lleves a tus niños al colegio y bueno, es un teatrillo...”* (N. Trabajador Social). Y, a partir de ahí, se contemplan otros escenarios en donde se pueden incluir las distintas sospechas de engaño, de irresponsabilidad o de manipulación por parte de los usuarios, algo que se incluye en las propias dinámicas de intervención social, que también deben tener en cuenta esos engaños, para colocar a algunos usuarios en el terreno de la sospecha e iniciar una actividad indagatoria más intensa y con mayores alertas. Así, entre los trabajadores sociales del centro existen las clasificaciones en base a la sinceridad o manipulación, e incorporan entre sus prácticas las diversas técnicas de desvelamiento o de indagación tras las versiones -primeras versiones- de los usuarios. Una cuestión que va desde el *“nunca te puedes fiar de lo primero que te dicen”* hasta la realización de una visita sorpresa a un domicilio para recabar datos sobre lo que está pasando con unos menores, pasando por interpretaciones sobre la demanda de un usuario, como me señalaba una trabajadora social de Primera Atención: *“es que éste es un manipulador y en realidad tiene a su mujer acojonada”*.

⁶¹ La relación entre profesionales y usuarios está basada en el vuelco de información que realizan estos últimos. Quien no da información tiene un acceso más difícil al sistema de ayudas, lo que conduce a otro aspecto básico que va a estar presente en la cuestión de la confianza, esto es, las dudas acerca de la veracidad de los datos -sospecha-.

⁶² En realidad, todas estas actividades no difieren de las que históricamente han sido propias de los asistentes sociales, como es la de distinguir a los pobres *merecedores* de ayuda de los *no merecedores* (Moffat 2001:328; Morell 2002; Geremek 1989; Bolufer 2002).

Sin embargo, dado que esta relación está igualmente condicionada por el esquema experto que subraya la mejora y el cambio, estas cuestiones conviven con la experiencias concretas de los y las trabajadores sociales que ven cómo en muchos de sus *expedientes* se reproducen genealogías de pobreza, o en algunos usuarios se acumulan múltiples problemas sucesivos o simplemente éstos exhiben diversas estrategias de manipulación⁶³. Además, las diferentes actividades de examen sobre esos usuarios necesitan dispositivos de vigilancia continuada –pedir papeles, que acudan a las citas, que te abran la puerta de casa- que para algunos autores es una actualización del dispositivo panóptico (Moffat 2001: 321-324), lo que constituye un condicionante de gran importancia para el establecimiento de esa relación.

Esta posición de examen, sea en mayor o menor grado, contribuye en el proceso inicial de objetivación del los usuarios como *casos*; ya en estas fases iniciales, los usuarios son acotados y, al menos momentáneamente, desligados de su contexto social, diferenciados individualmente y desagregados de cualquier conjunto social, salvo de aquellos que sirven para el análisis técnico de las características y problemáticas propias como, por ejemplo, “*mujeres con cargas familiares no compartidas*”, “*menores en riesgo*” o “*mayores desatendidos*”: buena parte de la documentación inicial de recogida de datos ejemplifica este proceso (nombres y apellidos, fichas individuales, empadronamiento, número de DNI o NIE).

Veamos, a continuación, otros elementos que condicionan el establecimiento de esta relación y definen los particulares puntos de vista desde los que trabajan estos profesionales.

⁶³ En el extremo de este proceso Moffat señala que “*el trabajador social ha pretendido...un saber especial dedicado a la potencialidad humana y a la promoción de la sociabilidad de los excluidos y los desviados. El saber del trabajo social ayuda a las clases “respectables” a comprender a los indigentes*” (2001:329)

“El trabajo social debe dominar a sus clientes, aunque en teoría y en su manera de establecer las relaciones interpersonales con sus clientes puede ser más democrático e igualitario,... para ser eficaz, para obtener resultados debe influir en la gente, motivarles para que adopten la visión normativa inherente a las intenciones de la práctica del trabajo social... debe producir un efecto sin usar la fuerza, sin ordenar, indirectamente. No debe ser autoritario. Debe permitir a sus clientes que se transformen, que adopten normas y formas de pensar voluntariamente... Esto ha desarrollado racionalidades y métodos complejos para conseguir que aparezcan juntos la influencia y la no influencia...” (Epstein 2001: 87).

Encuentros con personas

“La excepcional importancia de la relación que se establece entre el profesional y la persona que solicita ayuda es universalmente reconocida en la práctica de las profesiones sociales contemporáneas. La relación es el núcleo de la intervención social individual y constituye un principio vital que conduce los procedimientos de evaluación y de intervención, haciendo de ello una experiencia dinámica y fértil. Su alcance constituye la expresión práctica de la convicción profesional sobre el valor, la dignidad y el respeto hacia la persona”. Puig (2008: 5)

Los encuentros con los usuarios y el establecimiento de la relación institucional condensan buena parte de las ambivalencias que se desencadenan respecto a *“la gente”*. Así, los profesionales pueden comentar, al final de una dura jornada de trabajo, una serie de *“casos bonitos”* que tuvieron - reproduciendo diálogos y frases de aquellos usuarios- y, a la vez, subrayar el riesgo de *“llevarse a casa”* las preocupaciones en torno a algún caso, de tal forma que *“hay que aprender a cortar y a cambiar el chip porque si no, no vives”*.

Como hemos visto, la relación entre trabajadores sociales y usuarios no se sostiene indeterminadamente en el tiempo y en el espacio sino que tiene lugar y es producida y acotada en los *puntos de acceso* que delimita la institución, siendo ésta muy estricta en las restricciones de otros encuentros más

informales. Los encuentros con la gente tienen que ser inscritos en los tiempos y ritmos institucionales, sin perder la conexión con la realidad local de los usuarios. En términos generales, toda institución, y más una dedicada a este tipo de ayuda social localmente delimitada, tiene que dedicar buena parte de su presupuesto económico, social y simbólico, a trabajar su relevancia local, su relación con lo que Schutz y Luckmann (2003) llaman la esfera del mundo de la vida⁶⁴, lo próximo a la experiencia vivida de los sujetos. Sin esa referencia a los mundos vitales de los usuarios no es posible la existencia de este tipo de instituciones. Los Servicios Sociales de carácter general o “comunitarios” se definen en base a su cercanía a la población, son la “puerta de entrada” del sistema de ayuda social, se integran en las características propias de cada localidad⁶⁵. En el nivel del trabajo concreto de los y las trabajadores sociales de este centro, esta articulación se expresa mediante los términos de “desarrollo comunitario” o la importancia de trabajar desde “la cercanía con la gente”, impulsar “lo que la gente pide”, facilitar “lo que decida la comunidad”, y en definitiva, estar “pegados a la realidad del barrio”. Todo ello forma parte de los discursos legitimadores de las agencias locales y no solamente del Centro de Servicios Sociales; de hecho, estos discursos pueden ser empleados como referencias de críticas.

Los educadores y trabajadores sociales de otras instituciones locales privadas del barrio de E., esgrimen, como crítica, la falta de compromiso de los Servicios Sociales, su excesiva “burocratización” y el progresivo aislamiento y “desconocimiento de la realidad” (Fr. Trabajador social). Este mismo trabajador social me explica cómo no han podido llegar a un acuerdo de trabajo conjunto

⁶⁴ Para Schutz (2003: 25) “por mundo de la vida cotidiana debe entenderse ese ámbito de la realidad que el adulto alerta y normal simplemente presupone en la actitud de sentido común. Designamos por esta presuposición todo lo que experimentamos como incuestionable; para nosotros, todo estado de cosas es aporoblemático hasta nuevo aviso” y así, todo proyecto científico que aspire a interpretar y explicar la acción y el pensamiento humanos pasa por el análisis de las “estructuras fundamentales de lo precientífico, la realidad que parece evidente para los hombres que permanecen en la actitud natural”.

⁶⁵ Legalmente, los servicios sociales se estructuran en ese sentido, son competencia de los municipios y gobiernos municipales y, en ausencia de una Ley Estatal de Servicios Sociales, son las Comunidades Autónomas las encargadas de legislar este ámbito y las que tienen la obligación de garantizar una red suficiente de servicios Sociales tanto, generales como especializados.

con “*educadores de calle*” de Servicios Sociales para atender a chicos que están permanentemente en la calle sin hacer nada “*y no hay otra forma de contactar con ellos*”. Dice que en Servicios Sociales “*eso les parece una pérdida de tiempo*” y que no les interesa tanto como a ellos, “*están ocupados en otras cosas*” termina diciendo con ironía.

Pero, efectivamente, una vez iniciado el procesamiento institucional de los usuarios se ha iniciado automáticamente un proceso de toma de distancia y de reinterpretación de las lógicas de la gente: “*para mi esa ficha es una herramienta, es la demanda que yo registro y no me vale solamente para decir, bueno, han venido para tal o pedir formación, y yo la voy a registrar... igual pues para otro tipo de cosas...*” (P. Trabajadora Social). Por otro lado, las actividades de relación -sobre todo entrevistas y visitas- se realizan en un marco bastante protocolizado, en ocasiones molesto incluso para los propios trabajadores sociales -que se quejan del *papeleo*, de todo lo que tienen que escribir y anotar-, pero que no es posible evitar dada la misma delimitación protocolaria del sistema de ayuda sociales. Estos profesionales conviven con ejemplos cotidianos de resultados positivos -esos *casos bonitos*, pequeñas anécdotas, experiencias positivas de trabajo, recuerdos agradables de usuarios, esfuerzos que obtuvieron su recompensa- con la comprobación de que ciertos problemas sociales se enquistan y perpetúan.

Otro importante condicionamiento institucional del *encuentro con personas* lo encontramos en la organización de los servicios por grupos de población o de problemáticas, dado que, tanto los Servicios Sociales municipales como otras entidades sociales de la zona distinguen distintos programas de atención, así como grupos de intervención social: “*menores absentistas*”, “*madres*”, “*jóvenes inmigrantes*”, “*ancianos solos*”, “*familias*”, “*población gitana*”, “*madres solteras*”, “*Remis*”, “*drogodependientes*”⁶⁶. En este

⁶⁶ Cuando se emplean términos genéricos como “*madres*” o “*familias*” se hace referencia a las madres de esos niños/as desescolarizados, a las familias de los jóvenes o los niños con problemas sociales. “*Remi*” se refiere a las personas que perciben la Renta Mínima de Inserción.

contexto, la perspectiva de los profesionales es la de trabajar para y con *un tipo* de personas. Una vez establecidos los primeros contactos con los usuarios, por ejemplo en el servicio de Primera Atención, las trabajadoras sociales movilizan sus técnicas para localizar y fijar las problemáticas, y buscar los elementos que explican la situación de dificultad o en diseñar las pautas de la “*intervención social*”. La mirada se dirige, pues, a unas circunstancias vitales que se trasladan a ítems y a párrafos descriptivos.

Así, en el expediente de un caso de Servicios Sociales se anotan -en las hojas de seguimiento- los hechos y vicisitudes de la relación entre la trabajadora social y el usuario desde la primera entrevista “*en zona*”. Un primer bloque de anotaciones se refiere a varias preguntas de tanteo acerca de la situación familiar, lo que ha planteado o solicitado el usuario, la existencia o no de datos e informes de otras agencias de ayuda social, etc. A partir de ahí se establece un ritmo periódico de encuentros y entrevistas y comprobar si acuden o no los usuarios a las mismas va a ser, en sí mismo, un indicador de problematización. En un caso específico, la trabajadora social comprueba que hay menores en la unidad familiar e inicia contactos con la escuela y centro de salud para empezar a establecer un diagnóstico de situación. A partir de los siguientes encuentros con el usuario, la trabajadora social incorpora nuevos datos acerca de esos menores hasta que llega a activar el dispositivo de detección de riesgo/desamparo. Esta línea de trabajo conlleva que otras agencias pasen a formar parte del proceso de intervención -ETMF y Comisión de Tutela- hasta el punto de llegar a plantear la necesidad de una intervención social para que los progenitores realicen cambios significativos en el cuidado de sus hijos o, en caso contrario, iniciar un proceso de retirada de tutela.

Los datos consignados en los expedientes sirven de base para su trabajo en las reuniones de *casos* y encuentros con otros profesionales, en los que se

Los “*ancianos/as solos/as*” son los que presentan graves problemas de movilidad, escasos apoyos familiares, usuarios a menudo del Servicio de Ayuda a Domicilio y, en definitiva una población empobrecida bastante oculta.

diseña y evalúa la intervención social. Podríamos decir que una institución como el centro de Servicios Sociales también *imagina sus sujetos*⁶⁷ y, con ello, *imagina unas relaciones*. Una vez iniciado este proceso específico de delimitación, de elaboración de una cierta perspectiva, también se activan los procesos discursivos que naturalizan esas relaciones.

Fines justificados técnicamente

Uno de los componentes constitutivos de los Servicios Sociales es la naturalización de su presencia, ligada a una evidencia social irrefutable: esos usuarios *están ahí, ahí fuera están los problemas*, parecen decir para adecuar las acciones de ayuda a una realidad externa evidente. Los trabajadores sociales definen problemáticas asociadas a sus zonas de trabajo: *“la gente de P.[del barrio] es así, hay que saber tratarlos...”*, dice una trabajadora social, *“para mi, llevo bien el trabajo aunque llevo una población muy quemante,...la población gitana es muy demandante,...mucha marginalidad”*, continúa. *“La zona de M. [otra trabajadora social] es la más chic, gente que tiene recursos, habilidades para salir adelante y que de vez en cuando puede necesitar que le echen una mano,... es distinta a la gente de P. [un barrio], demandante,...son familias multiproblemáticas que no sabes dónde meterlas”*.

Hay que señalar, en este punto, que la relación entre trabajadores sociales y usuarios se plantea en el marco de un terreno técnico que no tiene en cuenta los procesos históricos y políticos específicos que enmarcan esa relación en el contexto institucional. Entre esos procesos obviados cabe destacar la organización de las actividades institucionales de ayuda en *“programas”* -por ejemplo *“Prevención y Familia”*-, la estructuración de los encuentros con los usuarios en tiempos y lugares acotados, la elaboración de documentos de recogida de datos que construyen esquemas estructurantes de las partes de las personas -*“recorrido laboral”, “unidad de convivencia”, “aspectos psicológicos”,* o la enumeración de las instituciones visitadas- así como la acotación

⁶⁷ En este contexto analítico, no se trata de examinar y valorar el grado de veracidad, sino el estilo -y sus condicionantes- con el que se configuran los usuarios y las relaciones con ellos (Anderson 1993: 24).

individualizada de las actividades de ayuda social, por medio del trabajo con casos y el sistema de expedientes, que posteriormente analizaremos. Si preguntamos a algún trabajador social, o a algunos de los cuadros técnicos de la institución por las razones de estas formas de organizar el trabajo, obtendremos respuestas que hacen referencia a las técnicas que pretenden adecuarse a unas realidades sociales: *“facilitar el acceso a los servicios”, “garantizar el espacio y el tempo de atención adecuados”* y, sobre todo, distinguirse de un tipo de ayuda social arbitraria, caprichosa y desestructurada, como la que representa *“la caridad”* en el imaginario profesional del trabajo social moderno. Esta perspectiva de trabajo se inserta en una lógica de organización de los servicios sociales. Incluso cuando se presentan dificultades, los profesionales abordan su crítica desde esta lógica, demandando, por ejemplo, *mejores presupuestos* o más tiempo de atención, como señala una trabajadora social:

“yo veo un problema los presupuestos limitados e inciertos de los servicios sociales, por ejemplo para ayuda a domicilio que lo más duro es tener que decir que no a una solicitud. Los presupuestos están cerrados por distrito, si se acaba una partida no se puede traer lo que haya sobrado de otro distrito”; y otra trabajadora social añade que *“el trabajo individual nos desborda, requiere mucho tiempo y no hay casi tiempo para el trabajo grupal y menos para el comunitario, es imposible salir del barrio no hay tiempo materia para conocer otros servicios”*.

La justificación técnica de los fines institucionales impulsa el establecimiento de un esquema de relación para cuando el usuario hace entrada en la institución y plantea su demanda o su situación. Esto facilita el orden del trabajo, la organización de la ayuda y la secuencia *lógica* de los Servicios Sociales en su atención a los usuarios.

Categorías de población, categorías de problemas

“La memoria que ahora presentamos no es una sucesión fría de programas, datos y estadísticas, sino el reflejo de ese compromiso que se ha traducido en la consolidación y

refuerzo de los programas que ofrecemos a los mayores, las familias, la infancia, las personas con discapacidad y las personas sin hogar”⁶⁸

Nos encontramos, pues, ante la situación de una institución que dispone de unos esquemas previos de trabajo y de acogida de sus potenciales usuarios. Estos marcos van a funcionar como referencias de clasificación de las personas desde el momento de inicio de la relación de ayuda, hasta el proceso consecuente de intervención social. El itinerario de acceso a los Servicios Sociales se desarrolla mediando un proceso de nombrado y ubicación de tipologías de población (menores, mayores, solicitantes de la REMI, etc) que implica también el inicio del proceso de definición de las problemáticas sociales que se van a tener que abordar en la intervención social. Esto se inscribe en un trabajo de *normalización*, en el sentido estadístico del término, de las poblaciones de usuarios que acuden al centro de Servicios Sociales. Aquí, este proceso de normalización está asociado al establecimiento de categorías de población y de problemas diferenciados que en primera instancia reconocen la diversidad y delimitan el espacio de los usuarios, pero que en definitiva serán estrategias agrupadoras de esos usuarios que terminan por limar y suprimir las excepciones, las variaciones en las trayectorias individuales y, sobre todo, la multiplicidad de trayectorias de los contextos socializadores de los sujetos. De inicio, la relación cotidiana de los trabajadores sociales del centro de servicios sociales con los usuarios se inserta en un proceso de reducción de la complejidad de esas trayectorias, donde la definición y delimitación de los problemas sociales de las personas juegan un papel principal. Esas acotaciones, por otra parte, guardan una estrecha relación con lo que Castel (2004) denomina procesos de *individualización* que, entre otros efectos, desconectan los casos de su contexto y génesis social, focalizando todos los esfuerzos profesionales en el diseño de *itinerarios individualizados* de inserción.

⁶⁸ Memoria del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, 2011 Ayuntamiento de Madrid.

Los trabajadores sociales necesitan esas referencias clasificatorias a la vez que, en tensión -no siempre resuelta o al menos no cómodamente-, necesitan vivir el encuentro con la diversidad humana de su zona con cierta espontaneidad y autenticidad. Esto conlleva que esos mismos profesionales, por un lado, incorporan en sus prácticas el hábito de reducir al máximo las excepciones haciendo un esfuerzo permanente por incluirlas en las categorías disponibles -de grupos de usuarios, tipologías de problemáticas, tipos de narraciones disponibles, repertorio de anécdotas...- o construyendo nuevas clasificaciones y, por otra parte, son conscientes por medio de su actividad cotidiana, de las diferencias y de las excepciones. El procesamiento de la variabilidad local a categoría general es una actividad cotidiana inserta en los procesos habituales de trabajo de estos profesionales.

Trabajar para ayudar

En el transcurso de una conversación en el despacho de una trabajadora social de zona, subraya cómo una de las cosas que más le gusta de este trabajo es pensar en *“las intervenciones que se pueden hacer con los usuarios”*, e ir buscando los recursos que sean más adecuados para esa situación, *“incidiendo en el bienestar de nuestras familias”* y, como profesional, tener la oportunidad de manejar esos recursos y diseñar la intervención. No es un caso aislado entre las muchas y variadas conversaciones que mantuve con estas profesionales: desarrollar su actividad implica averiguar y proponer qué es lo más adecuado para cada caso y qué recursos hay que movilizar. Esta cuestión tiene sus efectos prácticos en todo el proceso de trabajo cotidiano, incluyendo las justificaciones para derivar casos o prescribir algún tipo de recurso específico. Así, en uno de los casos de menores que lleva a cabo un trabajador social de zona incluye la derivación del menor a un *“Proyecto de apoyo y seguimiento socioeducativo a adolescentes”*. En el documento de derivación se incluye una descripción de la situación social del menor y los motivos de derivación donde se señala que se trata de un *“menor con medida judicial que vive con sus padres y un hermano de 14 años. Sus padres no trabajan y son perceptores de la Renta Mínima de Inserción. El*

motivo de la medida judicial es un robo con violencia. Se trata de un chico hiperactivo que convive con unos padres que no se pueden hacer cargo de él; su padre tiene 59 años y su madre 55 y tienen actitudes educativas muy diferentes, el padre es más rígido y tolerante (sic) y la madre es muy protectora. Ambos tienen una actitud justificativa de los comportamientos del hijo”.

Las instituciones de los Servicios Sociales y la propia actividad de los trabajadores sociales encuentran una sólida base en la idea de que las necesidades humanas no son satisfechas -parcial o casi totalmente- por los sistemas de ayuda informal⁶⁹ -familiar, vecinal- y por tanto su presencia y acción son necesarias para garantizar unos derechos sociales y fines que están reconocidos por todos y que se definen jurídica y racionalmente. Esta idea básica forma parte del sentido común y estructura la lógica de las profesiones de ayuda: al interior del *habitus* de estos profesionales, se hace muy difícil poner interrogantes a esta cuestión, precisamente por el peso de evidencia con que se instala esta idea utilitaria.

En el sistema público de servicios sociales, la Atención Social Primaria es “la estructura para el acceso de los ciudadanos al sistema de servicios sociales y a las prestaciones del mismo”. El equipamiento básico de este nivel de atención, es el Centro municipal de Servicios Sociales, como la atención de tarde en los Servicios Sociales.

La atención directa a los ciudadanos constituye la actividad central de estos Centros, aplicando las prestaciones del sistema: Información y Orientación sobre recursos y prestaciones sociales, tramitación de prestaciones tanto municipales como de la Comunidad de Madrid, actividades preventivas y de reinserción social, y todas las prestaciones técnicas de apoyo y asesoramiento relacionadas con la intervención social.⁷⁰

Los y las trabajadoras sociales sostienen que, mal o bien, los Servicios Sociales son necesarios para atender a un tipo de gente, “hay gente que no tiene

⁶⁹ Idea que está en la base del proceso histórico de constitución de la previsión social moderna en los países occidentales (Castel 2004, Donzelot 2007).

⁷⁰ Memoria del Área de Gobierno y Servicios Sociales 2006, Ayuntamiento de Madrid.

otra cosa...”, “somos un auténtico parapeto de los problemas”; legitiman así sus actuaciones y ubican sus relaciones con los usuarios en un contexto en el que se ven a sí mismos como un medio al que los usuarios acceden *para cumplir con fines racionalmente definidos y universalmente reconocidos* (Díaz de Rada 2008). Esto contribuye a justificar la presencia de estas instituciones y de los profesionales de la ayuda social, en relación a problemáticas y necesidades sociales no satisfechas. De hecho, es un condicionante que trabaja muy bien para la construcción de la idea de una inevitabilidad de relación entre trabajadores sociales y usuarios, toda vez que queda *demostrado* que la ayuda social primaria y espontánea o ha desaparecido, o se ha reducido, o es claramente insuficiente.

El encuentro de un trabajador social con un usuario es, por tanto, un hecho social condicionado institucionalmente. Así, se determinan en gran medida las posibilidades de esa relación de ayuda, se establecen los marcos de detección de problemas y definición de los mismos, así como los posibles itinerarios de intervención y el repertorio de ayudas de distinto tipo a las que se puede acceder en estos centros. Todas estas cuestiones están presentes en esa relación de ayuda y *la construyen*, en términos sociales.

Finalmente, queda hacer referencia a otro importante proceso que tiene lugar ya desde el inicio mismo del establecimiento de la relación con los usuarios: se trata de las actividades que específicamente tienen por fin la recopilación y movilización de datos que constituyen la evidencia social sobre la cual se justifica todo el proceso de intervención social.

C) La obtención de *evidencia social* (los inicios)

Desde el principio, las *evidencias* se integran como materiales en el proceso de trabajo cotidiano de las trabajadoras sociales. Una vez que un usuario pide ser atendido en el centro, se somete a un proceso de examen y cuestionario que, partiendo por la consigna de los datos más básicos, servirá de

base para todo el proceso posterior. Así, la obtención y el trabajo con evidencia social implicará tanto actividades de *contacto directo* con los usuarios, como actividades de *contactos indirectos* (reuniones, coordinaciones, trabajo documental específico sobre los usuarios) con las vidas de éstos. Los despachos, las entrevistas y las visitas a las casas serán, por tanto, espacios y prácticas especiales de acceso a los usuarios. Hay que recordar que las trabajadoras sociales dedican buena parte de su tiempo a estas actividades. Empecemos, en todo caso, con los espacios de encuentro por excelencia en los que estas trabajadoras sociales desarrollan buena parte de su relación con los usuarios.

Los despachos

En estos lugares se condensa una de las más importantes fuentes de ambivalencia relativa al encuentro entre trabajadores sociales y “*la gente*”: por una parte será el espacio de encuentro y diálogo en el primer nivel de atención de la institución. Por otro lado constituye el espacio diseñado por la institución para reorganizar el encuentro según la lógica de la *intervención social*. Para las trabajadoras sociales la cuestión de “*estar en primera línea*”⁷¹ o “*a pie de calle*”, o simplemente “*con la gente*” remarca su interés y preocupación por la posición de cercanía y conocimiento cercano de la situación y los problemas de los usuarios. Este lugar, además de ser fuente de algunos problemas -“*trabajo duro, constante, dar la cara, ser los primeros en recibir quejas...*”- otorga una perspectiva en cierta medida privilegiada para el contacto directo y la obtención de datos “*más reales*”. De ellos se deriva la necesidad de mantener un contacto permanente, la necesidad de, como dicen, “*ver caras*”. La legitimación que se obtiene por el posicionamiento en las proximidades de los mundos de los usuarios tiene que convivir, para estas trabajadoras sociales, con el hecho de que buena parte de sus encuentros se desarrollen en contextos formalizados y en espacios

⁷¹ Las trabajadoras sociales de Primera Atención, así como los de “*zona*” y los propios educadores sociales del centro de Servicios Sociales construyen el cuerpo local de lo que Lipsky (1980) denomina *street-level bureaucrats* o Howe (1991) llama *practitioners*, distinguiéndolos de aquellos trabajadores sociales que se ubican en posiciones de administración y de los que se dedican a tareas docentes e investigadoras.

delimitados para ese encuentro. Estos *puntos de acceso*⁷² van a ser, especialmente, los despachos del centro de Servicios Sociales, y juegan un importante papel en los procesos de elaboración de historias sobre los usuarios. La práctica totalidad de la plantilla de las trabajadoras sociales del centro de Servicios Sociales dedica una gran parte de su horario semanal de trabajo a ocupar alguna modalidad de punto de acceso⁷³.

*En el centro de Servicios Sociales de E. los y las trabajadores sociales de zona disponen de un despacho propio. Estos espacios se personalizan y decoran con fotos personales, dibujos infantiles y carteles que colocan los propios trabajadores sociales. Algunas plantas, estanterías con archivadores y carpetas, algunos libros completan la imagen de los despachos*⁷⁴. En todos queda bien marcado dónde está la silla del trabajador social y las que pueden emplear los usuarios, que quedan separadas por la mesa de trabajo del profesional, donde tiene los expedientes, impresos, informes, un ordenador, el teléfono y material de oficina. Se puede decir que es un espacio completamente controlado y dispuesto por el trabajador social, con un alto grado de propiedad y signos personalizados -ahí fuma quien quiere, tienen sus conversaciones privadas, llamadas por teléfono y hasta consultas en Internet-, y queda bien marcada la propiedad. Por otra parte, los educadores sociales del centro cuentan con un único despacho de uso común. Dada su posición subsidiaria, desempeñan labores que hacen más frecuente que hagan las visitas a domicilios o fuercen los encuentros con los usuarios en la calle, sobre todo cuando se trata de menores o de jóvenes (no es tan

⁷² Son aquellos lugares donde la organización del saber experto se hace accesible al público y siempre ocurre en lugares delimitados y acotados (Cruces F., Díaz de Rada A., Velasco H., Fernández R., Jiménez C., Molina R. 2003: 79)⁷², ventanillas, despachos, cabinas, consultorios y mostradores de distinto tipo.

⁷³ La excepción a esto la constituyen las trabajadoras sociales que son responsables de programa y, aún así, es frecuente que realicen actividades de contacto directo con los usuarios.

⁷⁴ Esto, entre otras cosas, constituyen estrategias de disimulo, como ocurre en otros ámbitos, por ejemplo en las salas de pediatría o en las de urgencias infantiles en los hospitales, donde el sistema médico -sobre todo a los ojos de un niño- con todos sus aparatos, cables, luces, esperas, pruebas, medicamentos, se procura disimular con algunos dibujos, cuadros coloristas en las paredes, algunos juguetes y muñecos, elementos que van más dirigidos a los adultos que a los niños -ya que es probable que no *engañe* a éstos últimos, que saben muy bien dónde están y que no es un sitio muy agradable para ellos dadas las circunstancias-.

frecuente que acudan los usuarios a sus despachos) y muchas entrevistas las realizan en los despachos de los trabajadores sociales (Diario de campo).

Una de las jornadas de observación en el Centro de Servicios Sociales me instalo como observador en el servicio de Primera Atención, junto con la trabajadora social que atiende a los usuarios. Los usuarios van pasando a un despacho por el orden en que han llegado a la sala de administración y allí han planteado su demanda de ver a la *"asistente social"* -todavía una expresión de uso muy frecuente-. No se extrañan de ver a dos personas atendiendo detrás de la mesa -mi posición es la de una especie de ayudante, que no dirige la conversación pero que aporta formularios, traslada los recados u ordena la documentación-. La primera persona que viene es una mujer de avanzada edad que solicita algún tipo de ayuda para su casa porque su marido está enfermo y le cuesta atenderle. En su demanda oscila entre la petición de ayuda para hacer las cosas de casa y la solicitud de que su marido *"vaya a algún sitio durante el día para unas horas"...* a ver si me hecha usted una mano" concluye. Cuando la trabajadora social le informa sobre los llamados centros de día y los requisitos de solicitud lo hace de manera rápida y resuelta, empleando términos como *"necesidades"*, *"centro de día"*, *"recursos"*, *"caso"* que, en principio, contrastan bastante con las expresiones de la anciana: *"yo, lo que pido es que me eche una mano"*, *"yo, como lo vea usted mejor"* o *"lo que usted haga está bien hecho"*. Da la impresión de que la mujer se ve apabullada ante la catarata de datos e informaciones que le aporta la trabajadora social, y que acompaña con la manipulación de una lista de documentos que tiene que aportar la anciana, las instrucciones, un folleto publicitario de la teleasistencia de uso muy frecuente en esas fechas. En ese folleto no aparece -lo compruebo con curiosidad- ninguna foto clara del objeto en cuestión, algo que sí parece de sumo interés para la señora mayor. Esto hace que la trabajadora social se esfuerce y dedique un buen rato a describir su forma, cómo funciona y subrayar la sencillez de su uso; cuando le explica el sistema de funcionamiento de la llamada, la conexión con

la base de datos y demás, la señora mantiene una respetuosa mirada al vacío, levanta las palmas de las manos y no dice nada.

En estos despachos y en los encuentros con los usuarios se desarrolla una primera operación de estructuración narrativa. Así, en la situación anterior, la experiencia comunicativa de la trabajadora social y de la usuaria en este punto de acceso es la del encuentro de expectativas y lógicas dispares: constituye un espacio de aclaración institucional y de negociación de las posibilidades de intervención social, en donde la trabajadora social se ocupa de hacer una recepción amable al usuario para después iniciar la formulación de preguntas básicas que le ubiquen en los contenidos de su demanda y, a partir de ahí, informar y, en su caso, ofrecer, los servicios disponibles -ayudas, centros, prestaciones, etc- para la situación o problema planteado. De parte de la institución es el primer paso de delimitación, acotación, definición de la casuística, de lo inesperado, de las cuestiones propias del mundo de los usuarios. De parte del usuario es el espacio y momento de exposición, de organización de su demanda y de ajuste a las posibilidades institucionales. Son los momentos y lugares de transformación de lo indefinido o irrelevante institucionalmente en lo conocido, concreto y perteneciente al sistema experto: dar forma institucional, moldear lo incontrolado local a lo estructurado institucional.

En estas primeras entrevistas se plantea un gran volumen de trabajo: atender, anotar en fichas y recoger la demanda inicial en las mismas una vez que se ha ido el usuarios. Es el primer espacio de demanda y de posibilidad de *"mostrarse"* del usuario, por ejemplo cuando hacen gala de lo bien que cuidan y controlan a sus hijos, ante la trabajadora social. En este espacio de encuentro los y las trabajadores sociales actualizan sus expectativas de trabajo con los usuarios; con frecuencia me subrayan que *"lo importante es que el usuario vea el problema"* y que *"para ayudar hay que querer ser ayudado"*, *"hay que poner de tu parte"* [de la parte del usuario], *"que salga de ti"* [del usuario], *"por mucho que*

quiera el profesional, si la persona no pone algo de su parte no hay nada que hacer". Para las trabajadoras sociales constituye un espacio de cierta indefinición de la demanda donde la complicidad y colaboración del usuario se vive positivamente. Evidentemente esta actitud no es la que siempre encuentran los profesionales, por lo que sirve como punto de medida a la hora de decidir si deben desplegar estrategias de contención -por ejemplo ante usuarios nerviosos, exigentes, poco colaboradores o directamente confrontados-. Además, en este espacio se puede percibir la indefinición en que se suelen situar las primeras demandas de los usuarios -aún cuando es posible oír demandas muy concretas y directas- que ya vienen con una cierta orientación, se ajustan a modelos de solicitud. En primer lugar se hacen solicitudes en términos generales, pidiendo *"una ayuda para esto..."* o *"para mis hijos"* o *"a ver si me puede dar una ayuda para..."*, en ocasiones citan algo concreto, sobre todo el RMI. Luego pasan a exponer su situación en términos de dificultad, de problemas. En segundo lugar la trabajadora social pasa a hacer preguntas que giran en torno a la exactitud y concreción de lo que el usuario pide, también propone algún tipo de servicio, prestación, ayuda que existe -en esta institución o en otras- y orienta hacia el mismo, pero acompañando con solicitud de papeles o listado de documentos que hay que presentar.

En general, este procedimiento de acceso cuenta con numerosas trabas no explícitas. La propia dinámica de trabajo del centro evita que se puedan establecer estos encuentros con tranquilidad y naturalidad. Las instituciones de ayuda social van a evitar todo tipo de contacto con usuarios o potenciales usuarios que se desarrollen fuera de sus esquemas de atención. Las trabajadoras sociales suelen tener una media de 6 ó 7 entrevistas con usuarios en los despachos de zona durante los días de atención. Algunas de ellas pueden tener una duración breve -no más de 10 ó 15 minutos- pero no es lo más frecuente, ya que la mayoría de los usuarios están en el despacho entre treinta y cuarenta y cinco minutos. En mi período de observación, además no eran infrecuentes las entrevistas de una hora. Si calculamos una media de 6 entrevistas en una

mañana, en las que dos de ellas se invierten 15 minutos, en otras dos media hora, en una 40 minutos, y en la última unos cincuenta minutos, todo ello suma las tres horas; si la atención comienza a las nueve, sólo con estas entrevistas hemos llegado a las 12 del mediodía. Como digo, no era infrecuente superar este número de entrevistas o superar los tiempos, o ambas cosas. Para los trabajadores sociales este espacio de trabajo es bastante intenso y significativo, aunque no lo desarrollen todos los días: otras mañanas no dedicadas a las entrevistas, los despachos se emplean para el trabajo documental precisamente producido en esos encuentros, y para las reuniones y coordinaciones con otros profesionales.

Las entrevistas en los despachos constituyen los puntos de contacto más frecuentes en la dinámica de trabajo del centro de Servicios Sociales y se constituyen en los espacios naturales de la activación de procesos de búsqueda de evidencia social. Las mañanas en los despachos se completan con usuarios que vienen sin cita o que se acercan después de acudir a su entrevista para preguntar o solicitar otras cosas y esos encuentros también constituyen oportunidades de activación de la búsqueda o actualización de la evidencia social; como cuando, una mañana, una mujer llama a la puerta del despacho de un trabajador social para pedirle que le haga un justificante donde se señale que esa mañana ha estado con su trabajador social; éste, en principio es reacio a dárselo -porque en verdad no ha tenido cita esa mañana- pero la conversación deriva en una serie de preguntas sobre la familia de la mujer, su situación actual, pregunta por su marido en prisión y la tutela de sus hijos; finalmente establecen otro día para una entrevista -*pidiendo cita*-, pero el trabajador social me comenta que todos estos datos son interesantes para tener en cuenta en ese *caso* y para reflejarlos en el expediente.

También la evidencia social obtenida en las visitas a los domicilios de los usuarios se organiza para configurara esas estructuras narrativas básicas acerca de los *casos*. Una mañana calurosa de finales de Junio, acompaño a un

trabajador social de *zona* durante todas sus actividades de ese día. A estas alturas ya hemos establecido una confianza mutua y me permite el acceso a los expedientes que trabaja, puedo discutir y aclarar con él las ideas que estoy trabajando y no pone ninguna pega a que asista a entrevistas o visitas a las casas de los usuarios. Siempre me presenta como trabajador social que estoy ayudándole en el despacho y en su zona. La mañana transcurre sin apenas tareas hasta que recibe una llamada de la jefa de sección del distrito donde le informa que ha recibido una queja por escrito anónimo de unos vecinos de una calle que pertenece a la *zona* de este trabajador social; al parecer estos vecinos no identificados cuentan que en una casa colindante puede estar habiendo maltrato a unos menores por parte de su propia familia. A partir de ese momento buscamos con el único dato que tiene -la dirección- si existe o ha existido algún expediente de la familia en el centro de Servicios Sociales, consultamos en el padrón para comprobar qué personas están inscritas en esa dirección y, además, consultamos a la compañera de Primera Atención, por si le suena de algo esa familia, o bien han acudido recientemente al centro. Una vez que comprueba que los nombres son los que corresponden al domicilio y que recientemente han acudido a Primera Atención, este trabajador social se plantea realizar una visita a ese domicilio, que hacemos a continuación, en esa misma mañana. Se presenta como trabajador social de Servicios Sociales y cuenta por qué está allí, por las quejas de una carta anónima. La madre y abuela, junto con otro varón adulto y varios niños, nos reciben; hablan de envidias de vecinos, responden a las preguntas relacionadas con los críos, sobre su escolarización, relaciones, actividades en la calle y demás. Sin otras cuestiones nos despedimos al rato y regresamos al centro de Servicios Sociales, donde continuamos haciendo llamadas, esta vez al colegio de los críos -una vez que ha obtenido ese dato- y a otro centro municipal de Servicios Sociales que les correspondía cuando estaban empadronados en otro domicilio; en éste último centro consulta si existe expediente y solicita que se lo trasladen.

Hay que tener en cuenta que las visitas a los domicilios tienen una larga tradición en las profesiones de ayuda -con claros antecedentes en las *visitadoras* de pobres- y, de hecho, constituyen una de las prácticas definidoras del inicio del Trabajo Social moderno que ya incluía Richmond (2005) y que, aunque sensiblemente modificadas, siguen siendo una de las prácticas empleadas por los profesionales de la intervención social. Moix (2006: 113)) señala que la visita al domicilio del usuario *“fue practicada como medio para impartir el consejo, la admonición y la ayuda económica con los que se asistía a las familias pobres, buscando la rehabilitación de la persona, después de una meticulosa investigación de su situación y de sus condiciones y de una serie de conversaciones a tal efecto con el solicitante y con sus vecinos”,* y añade que *“todavía los trabajadores sociales realizan visitas domiciliarias a sus usuarios, para conocer de manera directa la situación y entorno en el que viven, cuya descripción y valoración forma parte importante del documento llamado historia social”;* estas entrevistas en los domicilios de los usuarios, por lo demás, permiten *“ampliar la información que el profesional haya obtenido de su usuario en el despacho”.*

En el centro de Servicios Sociales quedan limitadas a las posibilidades de tiempo de dedicación semanal y a expensas de los datos obtenidos por medio de las entrevistas. Su frecuencia es mucho menor que la de éstas últimas y quedan relegadas a ser un complemento de obtención y certificación de evidencias sociales. Estas visitas se realizan en el marco del trabajo de los trabajadores sociales del centro, bien a través del servicio de primera atención, bien por medio de los trabajadores sociales de zona. En el contexto de trabajo de un *caso*, también los educadores sociales van a realizar este tipo de actividad. De hecho, una vez presentado el profesional al usuario, el educador o educadora va a desarrollar sus actividades en esas visitas y en los encuentros que tengan pactados en otros lugares -calle, parques, centros culturales-. En cualquier caso, un trabajador social tiene que saber desenvolverse con soltura

en este espacio de visitas⁷⁵. En realidad, no existe un horario ni un sistema establecido para estas visitas, al contrario de lo que ocurre con las entrevistas. Muchas veces, debido al volumen de trabajo en el centro y en el despacho las trabajadoras sociales no pueden realizar todas las visitas que querrían. Las visitas se conciertan con los usuarios y es frecuente que los trabajadores sociales llamen por teléfono esa misma mañana para recordarlo; pero este no es el único procedimiento, ya que algunas se pueden realizar dada la urgencia de una situación -una vecina avisa de que hace tiempo que no sabe nada de su vecino, o hay denuncias por acumulación de basura o, como en el caso antes señalado, supuestos malos tratos a menores, por poner algunos ejemplos-. Los encuentros con los usuarios en sus propias casas no necesariamente les coloca en una posición de control de la situación, al menos no completa: su ubicación en *terreno* del usuario no se traduce en un dominio de éste sobre el encuentro⁷⁶. Son una extensión de las prácticas de indagación iniciadas en las entrevistas y se constituyen como otro elemento complementario de acercamiento y conocimiento de la realidad de los usuarios. En ese sentido estas visitas, con todo su *efecto de realidad y de evidencia social* que contienen, son también espacio de desarrollo de las modalidades de confianza y sospecha. Los propios trabajadores sociales manifiestan su conciencia acerca de cierta artificialidad en los protocolos de visitas, cuando por ejemplo hacen referencia a la posibilidad de que los usuarios ordenen o preparen la casa de alguna forma si saben que va a ir la trabajadora social o "*la asistente*"⁷⁷. Una conciencia que no invalida el empleo de estas prácticas por parte de las trabajadoras sociales. De cualquier forma son una fórmula aceptada de acercamiento al contexto cotidiano del

⁷⁵ En las fases de *entrenamiento* y formación de nuevos trabajadores sociales, cuando pasan un tiempo de sus prácticas en un centro de Servicios Sociales, buena parte de sus actividades de aprendizaje se desarrollan en las entrevistas en los despachos y en las visitas a los domicilios de los usuarios.

⁷⁶ Con todo, es posible que el usuario ejerza el derecho básico de no abrir la puerta al trabajador social, o que desarrolle cualquier otra estrategia de evitación. Lo que ocurre es que este comportamiento pasa a formar parte de las anotaciones que se va a hacer el profesional de ayuda social para ir elaborando un diagnóstico de la situación y, sobre todo, una planificación del grado de cooperación para la intervención social.

⁷⁷ Estas percepciones de los trabajadores sociales ya adelantan una determinada imagen que poseen acerca de sus usuarios y, sobre todo, de la relación que tienen con los mismos, dada las posiciones de ambos. Es posible detectar ahí una versión de la *confianza*.

usuario y de las observaciones que allí se producen se establecen partes importantes del diagnóstico para intervenciones sociales.

Por otra parte, los encuentros tanto en los despachos como en las casas de los usuarios, serán objeto de modificaciones y adaptaciones *sobre la marcha* por parte de los profesionales de ayuda social. Es frecuente que los esfuerzos por conseguir evidencias sociales no sean fructíferos, pero sirven igualmente para establecer diagnósticos -y por tanto indirectamente componen parte de esa evidencia social-: “*no acude*” o “*no nos abre la puerta*” o “*está claro que nos ha mentado*”, son todas frases con cargas de significado que colocan al usuario en una determinada posición respecto a las instituciones, dan un grado de importancia o gravedad respecto a sus problemáticas y ayudan a establecer el marco de posibles actuaciones de intervención social. Estas dificultades, lejos de paralizar esos procesos de intervención, contribuyen a certificar la condición de potencial *caso* de los usuarios que se acercan al centro de Servicios Sociales.

Entrevistar a los usuarios

Las entrevistas constituyen una de las operaciones básicas a partir de la cual se inician y desarrollan las narraciones acerca de la vida de los usuarios. Se trata de una actividad central en el proceso de *acogida* en el sistema de atención social, de indagación y diagnóstico, así como en todo el proceso de intervención social que desarrollan con los usuarios⁷⁸. En la literatura profesional específica del Trabajo Social se la considera una pieza angular de la intervención y está estrechamente asociada a lo que se denomina “*trabajo social de casos*”⁷⁹.

⁷⁸ La *entrevista* viene a ser uno de los instrumentos distintivos de la labor clásica de las asistentes sociales y ahora de los y las trabajadores sociales -junto a las visitas a domicilio, que pueden considerarse una adaptación de la observación y la entrevista a un terreno ajeno a la institución-. Esta fórmula de *interrogatorio* viene determinada históricamente por las ambiciones de indagación, examen y vigilancia que imponen las disciplinas asistenciales y psicológicas, y tiene un papel básico en el establecimiento de la relación con los usuarios y con la elaboración del diagnóstico acerca de su situación. La entrevista, en sus diversas modalidades, se ha subrayado por parte de los y las teóricos del Trabajo Social desde su constitución moderna (Richmond 1977, 1995) hasta en los actuales escritos profesionales (Escarpín 1997; Moix 1991, y especialmente Rosell (1989).

⁷⁹ Para Fernández T. y Ponce de León L. es una “*técnica fundamental empleada en el ejercicio profesional del trabajador social con casos, cuyo objetivo primordial no es otro que el de observar y*

En el centro de Servicios Sociales, los trabajadores sociales disponen de una hoja a primera hora de la mañana con las citas que va a tener ese día y a la hora en que se espera que vayan a venir los usuarios. Junto a ello, tienen también la carpeta de expediente de cada uno de ellos que procura leer y repasar antes para recordar el *caso*, aunque esto no siempre es posible hacerlo por cuestiones de tiempo. Muchas veces el trabajador social ya tiene una idea sobre cómo va a transcurrir la entrevista dada la familiaridad que tiene con la persona en cuestión. Cuando es la primera vez que acuden a zona cuenta con un pequeño informe que viene de Primera Atención pero los trabajadores sociales procuran hablar con la trabajadora social “*de primera atención*” previamente -en el café, en los pasillos, en los despachos- para ponerse al tanto de quién va a venir y qué va a plantear, reduciendo así la incertidumbre.

Los trabajadores sociales esperan a la gente que está en el listado de cada día, y a las horas que tienen la cita. Esto no siempre se cumple ya que son numerosas las ocasiones en las que alguien no acude a la cita y otras en las que llega tarde -o demasiado pronto, o con la hora sensiblemente cambiada y puede provocar algún conflicto-. Atender a gente “*no esperada*” o fuera de horarios queda al criterio del trabajador social de zona. Normalmente se atiende seguro cuando se trata de recoger algún documento o fotocopia. Estas salidas de horario son frecuentes en algunas de las zonas y algunos trabajadores sociales lo comentan como característica de “*sus usuarios*”. Por otro lado el ritmo de citas y entrevistas condiciona en gran parte el ritmo de trabajo semanal de los trabajadores sociales. Hay días de gran afluencia de usuarios al centro, también por épocas - señalado por los propios trabajadores sociales aunque no especifican qué épocas y a qué se debe, de manera unitaria, unos dicen que cuando es el principio de curso, otros cuando hay que pedir las becas de los

analizar la demanda planteada del usuario, para seguidamente integrar todo ese contenido informativo en el plan de intervención de la acción social, que intentará facilitar las capacidades y el desarrollo integral de la persona, persiguiendo en última instancia el bienestar del entrevistado”, en Fernández T. (coord.) (2005).

colegios y guarderías, otros en invierno...-, y hay días en que apenas pasa gente por el centro.

Las trabajadoras sociales emplean con frecuencia el término *citas* para referirse a estos encuentros con el usuario en el despacho. En estas *citas* es donde los trabajadores sociales van a escuchar las historias que les cuentan los usuarios -con sus palabras, pero también con su aspecto físico y sus actitudes, que serán objetos de indagación, así como su frecuencia de asistencia y solicitud de encuentros- y donde esos mismos profesionales van a producir otras narraciones, en parte consignadas por escrito en los "*seguimientos*", informes, e historias sociales, en parte sostenidas oralmente, para los intercambios con otros profesionales de ayuda social. Este sistema de *citas* está directamente ligado a la organización de los *puntos de acceso*, pero constituye todo un eje vertebrador de los elementos que los trabajadores sociales van a trabajar en otros espacios profesionales que no requieren del encuentro directo con los usuarios, fundamentalmente a partir de narraciones sobre sus vidas.

Las entrevistas garantizan el contacto directo continuado en el marco institucional y permite disponer de una versión de lo que ocurre, de los problemas de los usuarios, de la zona, del distrito. Inscrita en la misma tradición de ayuda social, la entrevista legitima y sostiene buena parte de la actividad profesional del Trabajo Social. Por medio de esta práctica profesional se realiza la selección de lo pertinente de los mundos de los usuarios para el sistema institucional y la traducción técnica de sus situaciones problemáticas. Las entrevistas en los despachos concretan operaciones de definición y de estructuración de los datos sobre los usuarios, en lo que será una importante plataforma para los esquemas narrativos que luego se emplean sobre ellos en los procesos de intervención social. Veamos a continuación y tomando como referente el centro de Servicios Sociales de E., algunos de los efectos inmediatos que las entrevistas en los *puntos de acceso* – fundamentalmente los *despachos*– contribuyen a producir:

- los procesos de detección que se realizan en las entrevistas van a estar muy determinados por categorías previamente definidas, a las que ya hemos hecho referencia. Las posibilidades de diagnósticos iniciales dependen en gran parte de las clasificaciones y denominaciones de programas, categorías de usuarios, con lo que en esa “zona” es más frecuente -población gitana, personas mayores, inmigrantes de diversas procedencias-, o los tipos de ayudas y prestaciones que el trabajador social puede gestionar. Las trabajadoras sociales disponen de carpetas de recursos que han ido elaborando a lo largo del tiempo, de *guías de recursos*, y la misma permanencia de una trabajadora social en una zona durante varios años facilita la elaboración de clasificación de problemáticas locales, en base a los casos y situaciones más frecuentemente trabajadas.
- las entrevistas estructuran, de manera más o menos flexible, un horario y un espacio de diálogo, para la exposición de la situación por parte del usuario y para el cuestionario del trabajador social⁸⁰. Esto establece un marco de actuación y del que se desarrollan las expectativas de comportamiento de unos y otros. He podido observar cómo el diálogo que queda fuera de estos espacios y tiempos fijados es tratado con cautela por los trabajadores sociales. Por otro lado, los encuentros inesperados en la calle no van más allá de saludos correctos y, en todo caso, de algún “*acércate por el centro, pides cita y hablamos*”, y los usuarios que acuden a deshoras al centro o sin cita son atendidos selectivamente.
- las entrevistas constituyen un capital técnico casi exclusivo de las trabajadoras sociales, para las cuales ésta no sólo es una actividad frecuente sino identitaria (Fernández T. y Ponce de León L, 2005). Es por medio de estas entrevistas como se escenifica la capacidad y poder de acción de los trabajadores sociales y la posición subsidiaria de los

⁸⁰ Recordamos: tres mañanas a la semana, con el sistema de cita previa, de 9h de la mañana a 12h del mediodía, en el despacho de la trabajadora social que, lo más seguro, esté sentada tras su mesa llena de papeles y, probablemente, con un expediente lleno de papeles acerca de la vida y antecedentes del usuario y su familia.

usuarios -que apenas dirigen *con poder* estos diálogos-, posición ilustrada en los conocimientos y capacidad de acción en relación a las ya comentadas ayudas y prestaciones⁸¹. Es ilustrativo al respecto cómo uno de los momentos clave de integración en el aprendizaje práctico de los alumnos de prácticas se produce con su presencia continuada en las entrevistas y, finalmente en la realización de algunas de ellas. Yo mismo he contado con la posibilidad de asistir a esas entrevistas como observador, pero presentado siempre como trabajador social ayudante.

- como se verá, el momento de la entrevista supone necesariamente que el trabajador social debe trasladar una narración oral a una fórmula de escritura que va a servir de base para la construcción de la "*historia social*" del usuario y los posteriores diagnósticos e "*intervenciones sociales*". La codificación de las narraciones orales se realizan según códigos disponibles de selección de información relevante y eliminación de lo considerado irrelevante o secundario y los espacios de transcripción están limitados en cuanto a extensión, pero también en tiempos de realización, por ejemplo, mediante las "*hojas rosas*" de seguimiento de los expedientes. La entrevista se articula así con el *sistema documental*.
- por último, la entrevista es una práctica profesional que se alinea -reforzándolo- con el tipo de trabajo de ayuda social individual centrado en la idea de *casos* y que, en la literatura profesional específica se denomina "*Trabajo Social con casos*", donde los trabajadores sociales consignan los recorridos individuales y familiares por los territorios de la exclusión-inclusión social. En el centro de Servicios Sociales, las entrevistas se realizan en el contexto de una intervención social con base a un expediente y éste se elabora irremediabilmente en base a los datos personales del usuario y el domicilio donde está empadronado. El trabajo de ayuda social, en todo caso, se extiende a los familiares o a las

⁸¹ Se trata de ayudas para las que hay que desarrollar "*valoraciones*" profesionales sobre los casos para poder tramitarlas. Ese territorio de *valoración* es el que se va a constituir como instrumento de poder y, a la vez, la guía de exposición de *sí mismo* que hacen los usuarios (Fassin 2005).

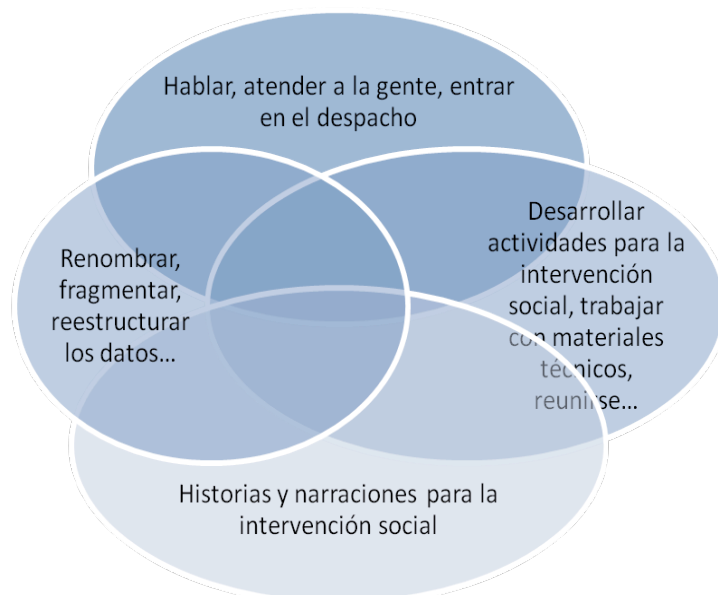
personas presentes en el núcleo de convivencia de ese usuario. La estructura misma de atención por *citas* ya delimita este tipo de intervención social individualizada.

Por otra parte, en las entrevistas se evidencian y se construyen las distintas modalidades de *confianza* respecto a los usuarios. La cuestión de *la verdad* o *la realidad* está presente en ellas, la detección de necesidades no explícitas, la detección de incoherencias en las historias de los usuarios, finalmente la decepción de la detección de un engaño o la ilusión por el establecimiento de una relación sincera, amable y fluida con otro usuario. En realidad, la experiencia directa que los trabajadores sociales construyen con los usuarios se basa, fundamentalmente, en estos momentos de entrevista, a partir de los cuales se puede establecer una cierta continuidad de encuentros y desarrollar otras prácticas profesionales como la tramitación de solicitudes, la llamada telefónica y coordinación con otros profesionales de otras instituciones de ayuda social o relevantes para el *caso*, o la realización de visitas a los domicilios; en todo caso debe ser el eje de trabajo del profesional de la ayuda social, como dice una trabajadora social del centro *“es preferible tener varias entrevistas con los usuarios antes que derivarlos a un servicio”*.

Pero hace ya un buen rato que venimos hablando tanto de *usuarios* como de *casos*. Esas personas que son atendidas en primera instancia por las profesionales de administración y de *“Primera Atención”* para ser después citadas con las trabajadoras sociales de *“zona”* son los usuarios sobre los que se inicia el trabajo de intervención social. Pronto, podemos decir que desde el inicio mismo de esa relación, comienza el proceso de redefinición de las personas en términos de caso social, un trabajo que se desarrolla en todas las fases de la ayuda social institucional, constituyéndose a partir de prácticas y espacios diversos (anotaciones, conversaciones en el despacho, narraciones en las reuniones, etc).

Una vez que las personas han accedido a la institución y se inicia su proceso de atención, se despliegan las estrategias de codificación para la intervención social, que implican unas modalidades específicas de nombrar y acotar a los sujetos, un proceso de mantenimiento y puesta al día de la evidencia social y, con ello, el despliegue de un sistema propio de reconstrucción y tratamiento de los datos.

En este sentido, el recorrido de la atención de los usuarios nos sirve como línea de ruta, al menos provisionalmente, para establecer el esquema de análisis. Sin duda, esto plantea problemas desde el principio pues estamos tratando de describir fases que, en muchas ocasiones, tienen lugar de manera simultánea y, sobre todo, se producen en distinto grado e intensidad a lo largo de todo el proceso de transformación de los sujetos. Toda vez que hemos iniciado este recorrido en una primera esfera de análisis, y teniendo en cuenta las limitaciones de este tipo de esquemas, con el siguiente gráfico intentamos representar el conjunto de esas áreas, contemplando sus contactos e intersecciones y sin olvidar, en todo caso, la dinamicidad del proceso:



Al análisis de estos apartados dedicaremos los siguientes capítulos para, posteriormente, estar en condiciones de abordar las consecuencias de este proceso.

Las relaciones discursivas, según se ve, no son internas del discurso...[]...Se hallan, en cierto modo en el límite del discurso: le ofrecen los objetos de que puede hablar, o más bien...[]...determinan el haz de relaciones que el discurso debe efectuar para poder hablar de tales y cuales objetos, para poder tratarlos, nombrarlos, analizarlos, clasificarlos, explicarlos, etc. *La arqueología del saber*. Michel Foucault.

Como escritor público que soy, a menudo he soñado con penetrar en la vida íntima de mis clientes y enredar los recuerdos que me dictan y convertirlos en una nueva memoria donde nadie se reconocería. *El escribano*. Tahar Ben Jelloun.

CAPÍTULO 5. RENOMBRAR, FRAGMENTAR, REESTRUCTURAR DATOS... (segunda esfera)

A) Nombrar y acotar: los *usuarios* y sus problemas

“Algunos casos me impactan... la soledad en la que están los mayores... el abandono, la soledad. Una mujer que vive con un perro que es un foco de infección y de suciedad, pero es que tiene amistad con ese perro,... una falta de higiene pero aunque le facilites todo para sacrificarlo, ella no quiere, no quiere por nada del mundo” (Mt, Trabajadora Social)

“Esa mujer tenía la casa llena de bolsas de basura, ... y vas a la casa y lo ves”
(Mt, Trabajadora Social)

“Hay casos bonitos, recuerdo primeros momentos duros, de no avanzar nada, pero luego se producen cambios, la gente cambia, estableces una buena relación” (E, Trabajadora Social)

“les envías una carta [a los usuarios] para una entrevista, sin detallarles los motivos y casi siempre acuden” (Mn, Trabajadora Social)

“ es un muchacho que se hace querer, se le engancha bien y ha evolucionado bastante, ya no llega tan tarde...” (S, Trabajadora social en una reunión de casos)

“Terminas por llevarle la carta a la madre, aunque creo que no lo debo hacer y que no es mi función pero sé que si no se la llevo esa carta (sic) no llegará manos de la mujer..., ellos no se desplazarán de su sitio” (T, Educadora Social)

Como hemos visto, ya en el momento mismo de iniciarse la atención social, se desarrolla un trabajo de redefinición de los sujetos (*“la gente”*) en términos de *usuario*, que tiene que ser refrendado permanentemente con la obtención -lo más afinada posible- de evidencias sociales.

De inicio, los trabajadores sociales definen a los usuarios de manera ambigua debido a la intersección de, al menos, dos modelos de relación: uno que subraya el trabajo útil y efectivo de la intervención social, y otro sustentado en las evidencias cotidianas de relaciones cruzadas por sospechas, engaños o incluso rechazos abiertos. En cualquier caso, en el marco que incluye tanto a los usuarios *sinceros* como a aquellos que, de una forma u otra son *manipuladores*, se condensan una serie de características comunes para las cuales los y las trabajadoras sociales disponen de numeroso ejemplos cotidianos. Así, ya desde las primeras fases de la intervención social, los usuarios son definidos como deficitarios o carenciales, portadores y protagonistas de vidas extrañas, o ignorantes de la verdadera naturaleza de sus problemas. Son *individuos* que, en cierto modo, reproducen y sostienen su situación de *usuarios* –“...salir de una

crisis...son gente que vive en un nivel, que crea más crisis, pero bueno..."- y, en una versión positiva, los trabajadores sociales también sostienen que algunos usuarios tienen "posibilidades de salir", muestran "preocupación por sus hijos", tienen capacidad para "cambiar" o "habilidades" para superar sus problemas.

Una vez que *la gente* ha pasado a ser *usuarios* de los Servicios Sociales, los profesionales de la institución trabajan con ellos por medio de toda una redefinición de su condición y características, que servirá de base para la constitución del *caso social*, en lo que serán las fases más avanzadas de transformación de los sujetos. Veamos ahora los vectores principales de ese primer paso en el que se llena de contenido y de evidencias a los, ahora ya definitivamente, *usuarios*.

B) Atrapados en el vocabulario técnico: del *usuario* al *caso*

En su actividad cotidiana y desde el inicio mismo del proceso de intervención social con los usuarios, los y las trabajadoras sociales emplean un vocabulario técnico que les resulta significativo y que da sentido a sus tareas: ya sea la *"exclusión"*, o una *"familia multiproblemática"*, el *"acompañamiento"*, *"absentismo escolar"*, *"trabajo individualizado"*, *"prevención temprana"*, *"trabajar habilidades sociales"*, *"apoyo al estudio"*, *"expedientes"*, *"población en dificultad"*, y tantos otros términos. Todos ellos, si bien tienen un referente inmediato en el sistema experto del Trabajo Social, se emplean cotidiana y significativamente, son útiles para dar sentido al trabajo de intervención y se insertan en los tiempos y espacios de prácticas de los profesionales, donde se emplean en contexto más o menos formales.

De entrada, se ha generalizado el uso del término de *"itinerario de intervención social"*, claramente influido por un marco ideológico que pretende subrayar que los problemas sociales son dificultades para encontrar el *"rumbo"* exacto, de manera que la tarea de los profesionales de la ayuda debe ser la de

diseñar y trabajar en unos *"itinerarios"* o recorridos de corrección. Pero en las actividades diarias de los trabajadores sociales, esta expresión se llena de contenido en las prácticas de ayuda con los usuarios. El concepto de *"itinerario"* se aplica con el listado de entrevistas a realizar con el usuario, el número de visitas a su domicilio, el cumplimiento o no de los compromisos adquiridos con el trabajador social de zona, las veces que el usuario acude a un grupo de trabajo o los documentos que el profesional ha actualizado y puesto en orden, entre otras cosas.

Como tendremos ocasión de ver, estos términos se integran en todo el proceso de intervención, y llegan a ser de uso común en los documentos escritos, sobre todo informes sociales y las historias sociales recogidas en los expedientes de los usuarios, que otorgan la visibilidad de una competencia técnica a los trabajadores sociales y por tanto subrayan su legitimidad para ese tipo de actividades, como por ejemplo lo escrito por un trabajador social en un informe social de un caso, en el apartado final de *"Valoración social de la situación"*, donde pone que *"la situación de la familia es conflictiva ya que subsisten conjuntamente problemas de diversa índole entre los que hay que recalcar fundamentalmente los insuficientes recursos tanto personales como económicos, familiares que repercuten claramente en la educación de los hijos y nietos del matrimonio..."*. En estos formatos, las expresiones técnicas conviven con otras de uso menos cuidado y jergas profesionales más informales, como es el caso de las anotaciones en las *hojas de seguimiento* de un expediente de un caso: *"[la usuaria] acude a seguimiento, ha finalizado la alfabetización, los menores tienen que recuperar ciertas materias [escolares], le voy informando que el IMI no es para toda la vida y refiere que a su marido ahora no tiene chapuzas (sic), quedamos para octubre"*. Y lo mismo ocurre en las conversaciones entre trabajadoras sociales o educadores: es frecuente que se relajen los términos técnicos y se refieran a los usuarios por sus nombres, *"este tío"*, *"la Fulanita"*, incluso con adjetivos valorativos de signo variado *"fíjate si tendrá morro"*, *"la verdad es que está hecha polvo"*, sabiendo que este tipo de comentarios son de uso restringido para estos momentos. En esas

conversaciones se deslizan expresiones de corte más técnico *“no sé cómo me voy a plantear la intervención”, “el núcleo de convivencia es un caos”, “a ver si responde bien al contrato”, “en la entrevista realicé un encuadre”*.

Pero, en cualquier caso, el interés de este uso práctico de una terminología reside en el tipo de realidad que ayuda a definir y acotar. En este sentido, la terminología en torno a la *“inserción social”* o al *“itinerario de inserción”*, la *“lucha contra la exclusión”*, forma parte del proceso de delimitación y definición del campo de trabajo para estos profesionales. Términos que, no obstante, deben ser resemantizados de manera práctica y significativa para ellos. Así, cuando la lógica institucional propone el término de *“lucha contra la exclusión”* -en una conferencia, en la presentación de un programa en unas jornadas, en los documentos de la Comunidad de Madrid o del Ayuntamiento- se hace una referencia directa a los profesionales de ayuda social, que aparecen como los encargados de librar esa batalla, con un enemigo más bien difuso como objeto y cargando las tintas sobre un panorama de riesgos, esfuerzo y su connotación de misión. Pero estos contenidos no tienen mucho sentido en las entrevistas con los usuarios en los despachos o a la hora de elaborar un informe social o una solicitud de Ayuda a Domicilio; los trabajadores sociales, a la hora de definir ese objeto, tienen que activar los discursos de las carencias, de lo que les falta a los *excluidos*, dónde no están, no alcanzan, así como los discursos de la des-organización, de la des-estructuración. En este sentido, los trabajadores sociales no emplean todo el repertorio técnico sino que *informalizan* sus expresiones, de forma que un usuario es un *“vago”* o *“tiene mucho morro”* y no un *“excluido”*, una familia es un *“desastre”* y no *“multiproblemática”*, la familia visitada en su vivienda *“era un caos”* y no es que presente una *“fuerte desestructuración”*.

En este conjunto de términos se sitúan, en un lugar central como hemos podido comprobar, el uso del término *“usuario”*, así como la categorización posterior de éstos como *“casos”*, conceptos que contribuyen a la acotación

técnica de las unidades familiares y de las situaciones personales. Se trata de unos potentes elementos que trabajan en la operación de delimitar, de manera individualizada, los problemas sociales, situando en los individuos, los recorridos de su propio proceso de inclusión o de *exclusión* social. En este proceso de *codificación individualista*, el horizonte más amplio lo constituye la *unidad familiar* o el *grupo de convivencia*⁸² que delimita el profesional después de unas primeras entrevistas en su despacho. Esta delimitación se concreta en esos encuentros, en la recopilación inicial de los datos del usuario, en el sistema de citación previa y en las solicitudes de ayudas sociales. En un proceso de retroalimentación, la estrategia de *reindividualización* que menciona Castel (2004b), tiene un sentido en las prácticas de los agentes de ayuda social⁸³.

La terminología técnica que hace referencia a *recorridos* e "*itinerarios*", abunda en las descripciones de sucesos en las vidas de individuos, narrados a partir de sus propias voces -que el profesional debe saber interpretar- y a partir de los documentos -narraciones- contruidos por otros profesionales. A la *delimitación individual* se suma un *planteamiento lineal* de los acontecimientos, basado en el orden cronológico de los sucesos propios de una reconstrucción biográfica ligada a la actividad de la ayuda social organizada. La linealidad de los acontecimientos de la vida -de un claro condicionamiento cultural- encuentra fácil acomodo y retraducción en las prácticas cotidianas de los trabajadores sociales, por ejemplo con la *naturalización* de las "*historias sociales*", como documentos básicos que se deberán incluir en los expedientes. En este proceso, la delimitación de parte de la población como *usuarios* -acotación individualizada- y la constitución del proceso de ayuda social en torno a la construcción de *casos* -vidas como *historias sociales*- tienen un papel central.

⁸² En ambos casos se trata de la terminología más extendida que los trabajadores sociales emplean para nombrar a las personas que mantienen una relación directa y cotidiana con los usuarios.

⁸³ Los procesos de *ubicación (individual) de responsabilidades*, de *evitación del análisis genético*, lejos de ser una molestia o constituir una presencia escandalosa, tienen un sentido, aportan explicaciones, orden, procedimiento y, sobre todo, encuentran sus traducciones y ejemplos en las prácticas cotidianas de estos profesionales.

La categoría de *usuario*

Conviene señalar que el término “*usuario*” es ampliamente utilizado por los profesionales de los Servicios Sociales⁸⁴ y en este contexto de ayuda social tiene un carácter positivo⁸⁵ que remite a un tipo de práctica científica, técnica, y al mismo tiempo remarca la condición de servicio público al que acuden ciertas personas, de manera que marca una distinción clara respecto a otras esferas de la ayuda social donde los términos de relación entre las dos partes se producen de manera distinta -por ejemplo, en las diversas modalidades de las prácticas caritativas, algo en lo que los trabajadores sociales ponen empeño en distanciarse, al menos discursivamente-. Se trata de un término de referencia básico en la perspectiva de los y las trabajadoras sociales. Engloba a todas las personas adultas que acuden a los servicios sociales y con los que, de alguna forma, se establece algún tipo de “intervención social”.

El hecho mismo de acudir a esta institución o ser contactado y visitado por alguno de sus trabajadores sociales convierte a las personas en potenciales “*usuarios*” y las primeras experiencias en la misma lo remarcan de manera clara: acudir a un pasillo, esperar a pedir una cita, ser atendido por los profesionales

⁸⁴ En otro tipo de instituciones locales, como las “*asociaciones*” o las llamadas “*entidades de barrio*”, el uso de este término no va a estar bien visto; nombrarlos de otras formas y criticar éstas, van a ser prácticas que hacen referencia a las distintas luchas por esgrimir discursos legítimos acerca de las personas que son objeto de la ayuda social. Uno de los procesos de búsqueda de legitimidad por parte de estas instituciones privadas sería el pretender situarse en un ámbito distinto al de la *oferta de un servicio*. Por otro lado, en determinadas circunstancias como por ejemplo cuando un profesional de una entidad local privada se “*coordina*” con otro de Servicios Sociales, no se hace patente ningún conflicto en relación con la denominación de los usuarios, algo que se puede ubicar dentro de un conjunto de estrategias y procesos sociales de *negociación* y *confluencia* que tantas veces se dan en este campo, muy condicionadas precisamente por la constitución del mismo y las posiciones de dependencia de esas instituciones locales privadas.

⁸⁵ Se puede considerar que la actual extensión del uso de este término en los centros públicos tiene que ver con el resultado de algunas de las luchas establecidas en el campo de la ayuda social y el advenimiento del Trabajo Social moderno, en las que se dirimieron los protagonismos de los profesionales de la ayuda social, en este caso de las instituciones públicas, frente a otras opciones de desarrollo de la ayuda social, como las basadas en la beneficencia, en la caridad cristiana o en la iniciativa privada -que por otra parte fueron protagonistas en la historia de la ayuda social en España, hasta no hace mucho-. En este sentido, el empleo de la palabra “*usuario*” tiene un relación directa con las luchas que se vienen dando en el interior de la profesión de los trabajadores sociales por imponer una versión definitivamente *técnica* y *científica* de su quehacer, marcando una distancia con las ideas y prácticas que sobre los usuarios había mantenido esta profesión en décadas anteriores.

de Primera Atención donde hay que contar claramente qué le pasa a uno-a y después obtener otro tipo de orientación, entre las cuales se encuentra la posibilidad de acudir otro día a una cita con el trabajador social de zona, ante el que hay que sentarse -mesa de por medio- y contar de nuevo sus asuntos para ya convertirse, esta vez sí, en *usuario* del centro, con historia social y expediente.

En este sentido, la posición del *usuario* queda marcada con mucha claridad desde la entrada misma en el centro. En el caso de los servicios sociales esta denominación -y sus distinciones asociadas- viene establecida desde la estructura misma de funcionamiento, con su sistema de atención, horarios, división por zonas y presencia de técnicos especializados: cualquier persona que acuda al centro para informarse o solicitar una entrevista con los trabajadores sociales debe acceder por el piso inferior y preguntar a un bedel cómo se llega hasta la parte dedicada a los Servicios Sociales generales. Deberá subir hasta una segunda planta y dirigirse hacia una zona de espera. Una persona del área de administración cogerá sus datos básicos y los apunta en una lista y, al cabo de un tiempo será llamada por una trabajadora social de “*primera atención*”. En esta *primera atención* ya se elabora una ficha más detallada de las circunstancias vitales de la persona: ya es un *usuario*. Ahora, la persona se objetiva como portadora de una realidad cuantificable que hay que examinar y, a la vez, se establecen las bases para una ubicación institucional de los sujetos de esa intervención social.

Los usuarios y la evidente realidad

El término *usuario* evoca una realidad tangible, cuantificable, quizá el eje principal de la única demostración material del trabajo de los profesionales de la ayuda social, de por sí vulnerable al cuestionamiento acerca del alcance de sus actividades, la utilidad de sus prácticas y el rendimiento final de sus programas. En cierto modo constituye una medida de valor referida a la cantidad de trabajo, al número de encuentros, a la realización de entrevistas en los despachos. “*Tener usuarios*” es lo que, al fin y al cabo, demuestra la

existencia de una relación de ayuda, como trasluce el comentario de una trabajadora social en el transcurso de una conversación informal en la sala de reuniones del equipo -al finalizar la reunión semanal de los lunes-; allí, uno de los trabajadores sociales habla sobre las posibilidades que tiene la informática y las nuevas tecnologías aplicadas a este campo de lo social, para elaborar expediente y almacenarlos en discos y ya no tener la necesidad de tenerlos almacenados en carpetas, intercambio y envío de informes a otras instituciones por correo electrónico... etc. Ante ello, esta trabajadora social responde reconociendo sus dificultades con la informática y subraya su preocupación con esa posibilidad ya que, según ella así “*acabaremos no teniendo ni usuarios*”.

La demostración material del trabajo remite a la cuestión, central en la práctica de la ayuda social, de la *evidencia*. En la relación entre profesionales y usuarios, los primeros tienen que definir la problematización social de los segundos, de tal manera que sobre esa *evidencia* se desarrolla y se justifica todo proyecto de intervención, sea del tipo que sea. Definir y acotar esa realidad problemática implica la actividad de búsqueda, hallazgo y exposición de *evidencias sociales*.

Todas las instituciones de ayuda social necesitan actualizar permanentemente la demostración de su necesidad por medio de la presentación de evidencias acerca de la existencia de sus usuarios y de las vidas problemáticas de los mismos. En el centro de Servicios Sociales de E. no constituye una preocupación para los trabajadores sociales tener muchos o pocos usuarios: la asistencia queda garantizada por la propia ubicación del centro en medio de dos barrios considerados en sí mismos “*problemáticos*” y, por otro lado, una cantidad básica de esos usuarios está garantizada por ser un establecimiento público de referencia para el acceso a diversas ayudas sociales. El funcionamiento de los servicios sociales municipales incluye la elaboración de registros de atención, estadísticas, archivos de casos y otras múltiples formas de contabilización del trabajo con los usuarios. Para otras instituciones de

ayuda social de la zona -asociaciones, fundaciones- dada su vinculación programática asociada a las formas de financiación -subvenciones de carácter discrecional- se impone la necesidad de garantizar que un cierto número de usuarios accedan a sus programas. En ese contexto, las listas de participantes, los registros de reuniones y las fichas de actividades, entre otras cosas, van a constituirse como la *evidencia social* que indica la existencia de usuarios y, por tanto, la necesidad del recurso o servicio ofrecido. Así, la *evidencia* de la existencia de usuarios muestra a la institución local como una que hace su trabajo, que ocupa un espacio en el desarrollo de programas y ayudas sociales, cuestiones todas ellas nada baladíes en un campo de ayuda social caracterizado -insisto- por un cuestionamiento de los servicios públicos, un proceso de externalización de los mismos que acentúa la competencia entre entidades privadas y un horizonte de incertidumbre financiera.

Ubicar a la gente

El término *usuario* es también un importante vehículo de objetivación para los y las trabajadoras sociales, que se sitúan desde la perspectiva que sostiene que *la realidad es algo que está ahí fuera, es algo externo a la institución y sobre la que se aplica un trabajo*. De esta forma, los usuarios de los Servicios Sociales deben presentar una serie de características para ser considerados específicos de estos servicios. Parece existir, por tanto, una realidad social de los usuarios que es la que determina el tipo de acciones de ayuda que se deben desarrollar, así como los profesionales necesarios para ello. Desde esta perspectiva institucional, la labor de los trabajadores sociales consiste en ir detectando esas características de los usuarios para adecuar los servicios de ayuda. En realidad, todo el sistema institucional pretende aparecer como una adecuación técnica a problemas de la ciudadanía, la respuesta institucional a *lo que pasa en la calle*, a los *verdaderos problemas de la gente*, a la *realidad social* se dirá muchas veces. Las características de los usuarios locales sirven así para legitimar un sistema.

Los *usuarios*, por lo demás, se hacen cuantificables y, con ello, se desarrolla toda una tecnología de recogida y tratamiento de los datos. Se objetivan numéricamente, formando parte del patrimonio de cada zona y de cada centro de Servicios Sociales, de tal manera que pueden llegar a definir una zona o un centro a los ojos de otros profesionales; así hay *“un centro con ETMF muy complicados”*, existe *“una zona muy de RMI”*, o se certifica la existencia de *“un barrio con, sobre todo, ayuda a domicilio”*.

En el caso concreto de los barrios de E. y P. la traducción en tipologías de usuarios también definen los territorios en los que se localizan el propio centro de Servicios Sociales, dadas las peculiaridades históricas locales que se emplean en las construcciones de las descripciones de la zona -con la problemática social local de los últimos 30 o 40 años, la inmigración interior, la falta de equipamientos, diversas facetas de la pobreza, movimientos vecinales, tráfico y consumo de heroína, llegada de inmigración extranjera, aumento del número de ancianos sin recursos-. En varios momentos del trabajo de campo he podido escuchar comentarios de las trabajadoras sociales que hacen referencia al contraste entre la problemática social -abundante- que se vive en este centro y la escasez de problemas en otros barrios y distritos *“como en el Barrio de Salamanca o en Barajas”*.

Que los usuarios de un trabajador social tengan muchos problemas y presenten características definidas como de fuerte *marginación* muestra al interlocutor la dificultad de su trabajo, justifica la necesidad de disponer de ese servicio, evidencia los esfuerzos y empeños del profesional de ayuda, a la vez que puede servir para mostrar y explicar por qué no se pueden solucionar todos los problemas, señalar las limitaciones de la institución o reivindicar justificadamente la necesidad de nuevos y mayores recursos para abordar esos problemas. Esta lógica funciona incluso en la crítica a las carencias del propio servicio, que dificulta que los usuarios reconozcan que esto está para ayudarles: *“es que las familias yo creo que no viven esto como un entorno... o sea en raros casos*

reconocen que es un entorno donde se les viene a ayudar” (Trabajador social). La cuestión de la sobreabundancia de trabajo -“estamos desbordados”, “hay veces que no haces todo lo que querrías hacer”- se puede emplear para subrayar la impotencia -no necesariamente con una connotación negativa, a veces los trabajadores sociales certifican, con alivio, hasta dónde pueden llegar- pero otras veces, junto con la descripción de la complejidad de los casos -“son casos complicadísimos, a veces varias generaciones de problemas”- se convierte en la muestra clara de la dedicación a lo que acontece en el barrio, de atención a las problemáticas de sus vecinos.

Encontramos, pues, una actividad centrada en investigar, detectar, saber captar, recoger, recibir, saber entender todos esos datos de una realidad que se representa externa a la institución. Ahora, este lugar, el barrio, las calles, las gentes y la especificidad local de unas problemáticas sociales cobran un protagonismo principal y, para el observador externo -como, en definitiva, para los mismos profesionales- se presenta con aparente claridad un panorama en el que la institución, con mayor o menor fortuna, lo que trata de hacer permanentemente es *“responder a las demandas sociales”* de la zona, *“atender a los problemas de la gente”* de estos barrios, *adaptarse a esa realidad, saber captarla o incluso, dirán algunos, adelantarse a la realidad.*

Los casos

El trabajo institucional que desarrollan los trabajadores sociales sobre los usuarios incluye el proceso de transformación/traducción de éstos últimos en *casos*⁸⁶. Esta operación se sitúa también entre las principales que constituyen los esquemas cognitivos y formas de mirar y hacer de los profesionales de la ayuda social.

⁸⁶ El *caso social* forma parte de la jerga del Trabajo Social moderno que arranca, en el ámbito anglosajón y por poner un punto de referencia, con Mary Richmond (1977, 1995) a principios del siglo XX y que, en nuestra tradición se ha incluido como parte de ese vocabulario técnico correcto y oficial (Fernández 2005; Fernández y Alemán 2003). Un sugerente análisis de los orígenes de la aplicación de los términos técnicos en el campo de la ayuda social anglosajona se encuentra en Tice (1998).

El término *caso* habilita para plantear síntomas, datos inicialmente inconexos y sin aparente relación que por medio del ejercicio técnico de algún tipo de agente especializado es posible organizar de tal manera que se llegue a una delimitación inteligible de lo que pasa primero, y desarrollar las operación de intervención oportunas después. Los usuarios del centro de Servicios Sociales constituyen un espacio profesional de examen e intervención donde tiene relevancia el empleo extendido de este término: si los *usuarios* son personas concretas que se definen por una acción de acercamiento y uso de un servicio -con alcances y consecuencias diversos-, los *casos*, con una construcción biográfica implícita realizada desde la institución, son delimitaciones específicas de la necesidad de una intervención social.

En el centro, los *usuarios* pueden llegar a constituir un *caso*, por sí solos o el conjunto de su unidad familiar, por tanto, el término *caso* engloba a los usuarios y las circunstancias problemáticas que confluyen en ellos. Por ejemplo, en el área "*familia*", o "*prevención*" o a cualquier denominación donde se incluya el trabajo social con menores de edad, se puede comprobar que en los *casos* vienen incluidos los menores de la unidad familiar, los recorridos de ésta, las anteriores y presentes "*intervenciones sociales*" y, además, viene a ser el eje sobre el cual se valora la penosidad o dificultad del mismo -"*un caso difícil*" se refiere a la complejidad de una situación social y las formas de abordar la intervención; sin embargo un "*usuario difícil*" se refiere a características individuales que dificultan la interacción con una persona que acude a la institución-. En relación a estos niños y niñas, en las reuniones de los profesionales es frecuente referirse a ellos como *casos*, dada la imposibilidad de incluirlos en el grupo de los *usuarios* ya que no son ellos quienes acuden a los servicios sociales sino sus padres o tutores; tampoco los trabajadores sociales, cuando tratan de acercarse a una familia, aún cuando sea por motivos de protección a unos menores, lo hacen enfocando sus estrategias de relación hacia ellos, sino que lo hacen en relación a los adultos responsables de los mismos.

Los propios trabajadores sociales comentan que hay casos “*de manual*” y que son “*típicos de servicios sociales*”, aquellos que contienen muchas situaciones problemáticas, que se van “*cronificando*” y se convierten en usuarios permanentes del servicio. También se refieren a ellos como “*casos de toda la vida*”. Así, es posible encontrar aquí una delimitación de lo problemático en el ámbito más inmediato del trabajo de estos profesionales, una forma básica de estructuración efectiva y con el margen de acción suficiente como para articularlo con los requisitos básicos para el desarrollo de la actividad de ayuda institucional. Los *casos* forman parte de la estructura institucional burocrática para organizar los datos que componen la *evidencia social*.

Resulta de gran interés para el tema que nos ocupa, señalar algunos efectos que acompañan al término de *caso*, en este proceso de constitución de la perspectiva de los y las trabajadoras sociales:

- por una parte, certifica la existencia de situaciones problemáticas, situaciones que se pueden graduar técnicamente y establecer en distintos niveles de dificultad; en torno al *caso* se recogen las pruebas necesarias, los datos y se materializan en fichas e informes
- de la certificación anterior se deriva la justificación de la necesidad de realizar una “intervención social” y marca el inicio de prácticas de intervención, posibilitando el despliegue y uso de distintas técnicas y artefactos, ya no sólo elementos burocráticos de recogida de datos sino aquellos que certifican una relación profesional trabajador social-usuario, así como unas prácticas de encuentro pautado –entrevistas- en tiempos y espacios delimitados
- todas estas cuestiones contribuyen a dar un sentido a las prácticas de los trabajadores sociales. Al fin y al cabo, el volumen de trabajo de éstos se mide fundamentalmente por el número de expedientes que maneja, es decir, el número de *casos* con que está trabajando. Por otro lado, los datos

- consignados en los documentos serán también una medida de su actividad, de su conocimiento y experiencia así como de sus dificultades.
- estructura los datos acerca de los usuarios según las directrices básicas de la biografía centrada en los sucesos problemáticos. Se produce una traducción cronológica, lineal, de historias de pobreza, dificultades, adicciones, abandonos. Esta reconstrucción -y sus estrategias narrativas- no necesariamente coincide con las historias de vida que un usuario podría hacer de sí mismo, y condiciona la planificación y la intervención de los trabajadores sociales.
 - el efecto de mayor trascendencia -complementario a estos puntos comentados- consiste en afianzar la idea de que el tipo de trabajo social que se hace y se puede hacer es -de nuevo- fundamentalmente de carácter *individualizado*, coherente con el marco de trabajo oficial en torno a la acotación que el Trabajo Social moderno hace desde el concepto de *exclusión* y la *lucha contra la exclusión*. Además, este efecto es importante porque forma parte del proceso quirúrgico de las instituciones de redefinir las realidades separándolas de sus condicionantes sociales. Esta delimitación y naturalización individualista no es en modo alguno ni casual ni inocente -al menos no inocente respecto a las condiciones políticas en las que se mueve el campo de la ayuda social- e introduce las tecnologías de ayuda acordes con esa forma de contemplar a los usuarios: es frecuente que los trabajadores sociales desarrollen sus análisis sobre *sus* usuarios, por ejemplo, sobre una base contable y economicista que contempla las "*potencialidades*" de la persona y las encara con sus "*debilidades*" o "*carencias*", de modo que de una especie de ecuación obtenemos un saldo imaginario que da la medida de qué aspectos hay que trabajar con ese usuario y qué participación y responsabilidades hay que pedirle.

Los términos referidos se constituyen en referentes para un tipo de intervención social. En este proceso, uno de los puntos de mayor interés reside,

precisamente, en la relación de contenidos específicos que se pueden llegar a condensar en estas palabras, constituyendo así un marco de caracterización de las personas, de sus vidas y de sus problemas.

C) Usuarios raros, deficitarios, problemáticos

Las definiciones de los usuarios incluyen una clasificación como *individuos extraños* en referencia al *ciudadano normal*. En mayor o menor grado -siempre hay casos más llamativos que otros-, los usuarios *son raros*. En un extremo, algunos llevan vidas extrañas, caóticas, costumbres diferentes, a veces incomprensibles e incluso escabrosas -que pueden llegar a entorpecer la intervención social-. Esta rareza se establece por comparación a lo que queda naturalizado como la *vida normal* del sector social de la clase media de manera que subrayar su carácter "*multiproblemático*", la "*cronicidad*" de sus situaciones o su "*perfil de clase baja, marginal, ...no hay familias más normalizadas*" como dicen los trabajadores sociales, incide en este aspecto⁸⁷.

Existe, por lo demás, otro arco de definición de los usuarios que tiene que ver con el grado en que *carecen de cosas*. De una parte, los usuarios se definen como *deficitarios*, es decir que les falta algo, bien sea material o de una naturaleza intangible, o la combinación de ambas cosas; como señalan varios trabajadores sociales: "*los mayores de aquí... son gente muy sola... vidas ocultas, muy tristes, "... es gente sin recursos, sin ingresos estables..."*", "*son gente de niveles muy básicos, con muchas carencias y potencialidades...*". La Jefa de Sección de Servicios Sociales de la Junta Municipal de Distrito, al describir la realidad social local indica que "*no hay ninguna zona de Europa con una agrupación de*

⁸⁷ La *rareza* comienza por la presencia de las personas como usuarios del centro de Servicios Sociales. A pesar de los esfuerzos realizados por un sector de los profesionales de la ayuda social, el sistema de Servicios Sociales mantiene y actualiza su carácter problemático al aparecer como destinado para poblaciones pobres y marginadas. Tener abierto un expediente en un centro de este tipo es propio de una parte muy señalada de la población, cosa que no ocurre, por el momento, con las historias médicas de la Seguridad Social o con los expedientes académicos de la Enseñanza Obligatoria, por poner otros ejemplos de servicios públicos que conforman el Estado de Bienestar.

vivienda pública como en este distrito... la renta es baja, los niveles de formación son mucho más bajos, altos índices de analfabetismo...". El mismo diseño de las instituciones de ayuda social facilita la naturalización de esta característica -ya que la lógica institucional fundacional de estas agencias es la de basar su existencia en las *carencias* que dicen detectar en una zona, en una población, en un grupo de personas-. Pero, de otra parte, la actividad de los trabajadores sociales se tiene que cargar con discursos habilitadores de los usuarios, que señalan sus "*potencialidades*", sus "*habilidades de relación*" y, en definitiva, su capacidad para "*cambiar*" y dejar atrás su situación problemática. Para estos profesionales, el discurso de las potencialidades es constitutivo de su quehacer, de tal manera que hay usuarios con "*verdadero interés*" por mejorar su situación, que "*cooperan*" con el trabajador social, con "*recursos y habilidades*" para afrontar sus problemas. Este aspecto no es nada desdeñable para los esfuerzos de legitimación de un Trabajo Social moderno y tecnificado. La constatación del déficit/potencialidades tiene una relación directa con la delimitación de una clientela más o menos *problemática*. Del grado en que se incida en las carencias de los usuarios, dependerá su caracterización como más o menos racionales, de tal manera que los trabajadores sociales manejan también un arco de definiciones que va desde aquellos usuarios que se desenvuelven con soltura en los procedimientos relacionales e institucionales de la ayuda social, hasta aquellos otros usuarios que llegan a chocar frontalmente con lo que se considera un proceder *lógico*, es decir, que no se ajustan al racional pausado y reflexivo. Los trabajadores sociales llenan sus conversaciones de anécdotas de usuarios que abandonan el despacho dando un portazo y no vuelven más, a veces justo cuando están a punto de renovar una ayuda o recibir la concesión de una plaza en algún centro. Usuarios que no abren la puerta cuando les van a visitar y eso supone que se tramite una denuncia a la policía, o que descuidan las advertencias relacionadas con el cuidado de los menores -un asunto que puede conllevar la retirada de la tutela-, que utilizan modos marginales de ganarse la vida para vivir al día, sin ningún tipo de planificación ni de

previsión⁸⁸ y otras cosas de este estilo. Con algunos “*se puede hablar*” o “*vienen de frente*”. Otros se muestran irracionales en sus reacciones, en la violencia⁸⁹ que pueden llegar a mostrar y que puede llegar a justificar la finalización de los procesos de ayuda social o la adopción de medidas coercitivas.

También en la definición de los usuarios se establece, en grado variable, su nivel de desconocimiento de *la naturaleza de sus problemas*. Esta es una de las justificaciones de la intervención social institucional en el contexto moderno: muchos de los que son portadores de problemas sociales no disponen de los medios y de los conocimientos para su análisis y solución. Por extensión, “*hay que ayudarles a descubrir sus problemas*”, hay que educarlos ya que “*No necesitan lo que primero piden...*” “*...una cosa es lo aparente que te plantean y otra lo real*”. Pero, por otro lado, la legitimidad de la intervención en el trabajo social moderno y tecnificado se basa en admitir importantes cuotas de participación del usuario en la resolución de sus problemas, en su posición activa en el proceso, en oír su voz y tener en cuenta su opinión: “*que salga de ellos*”, “*es muy importante que se impliquen, que pongan de su parte*”.

No se trata, por tanto, de un conjunto cerrado de caracterizaciones. Los trabajadores sociales disponen de un arco variable de definiciones de sus usuarios en torno a unas temáticas centrales -normalidad, déficit, racionalidad- que en su práctica cotidiana se concretan en la coexistencia, a veces paradójica, de múltiples rasgos definitorios. Como elemento común de estos vectores

⁸⁸ La cuestión de la *previsión* existe desde los comienzos de la organización institucional de la ayuda social -que en el ámbito anglosajón se produce a principios del siglo XX y en España sólo a partir de los años 70 de ese siglo-. De hecho viene a ser una de las caracterizaciones de los pobres -*falta de previsión*- que en realidad muestra el choque entre dos formas de entender la vida y la supervivencia: la que pretenden imponer hegemonícamente la burguesía en el marco de una sociedad y economía capitalista y liberal y aquella de la que apenas pueden librarse las clases dominadas, contrapunto del modelo burgués.

⁸⁹ Este asunto de los comportamientos violentos entre los usuarios, sin ser frecuentes, no es tampoco anecdótico. Durante el tiempo del trabajo de campo pude comprobar diversos grados de expresión agresiva por parte de algunos usuarios -de los cuales las trabajadoras sociales ya preveían este tipo de comportamientos- hasta el punto de producirse amenazas muy concretas hacia una trabajadora social de zona. Estos hechos aislados tienen un enorme impacto en la moral de los trabajadores sociales y lo señalan como una de las principales fuentes de riesgo de su trabajo y de malestar laboral.

encontramos la posición específica en la que se sitúa al usuario, ahora ya conectado con la institución para el tratamiento y resolución de sus problemas. Este tipo de rasgos, por lo demás, conforman el inicio de un importante proceso de resituación de “la gente”, ahora en una posición más objetivada para las actividades de la intervención social. Con ello, se van a afianzar algunas de las características básicas de este marco de actuación institucional, reafirmando su carácter individualizado y lineal, al que ya hemos hecho referencia.

D) Una disposición lineal...

La estructura relacional entre trabajadores sociales y usuarios en el centro de Servicios Sociales, desde el primer contacto hasta el desarrollo de un caso, remite permanentemente a una *estructura lineal*⁹⁰ de las indagaciones y las intervenciones, así como de las propias vidas de los usuarios, que se estructuran institucionalmente en *recorridos*, basados en los criterios cronológicos y en la ubicación en el tiempo de la reiteración generacional de la marginación, como señala una trabajadora social responsable de un programa: “*son gente con numerosos problemas relacionados con la infancia.... Absentismo escolar, expulsiones de los institutos, jóvenes sin límites, descontrolados... con actividades de riesgo...generaciones problemáticas que producen generaciones problemáticas*”.

La estructura lineal contiene la *acotación individualizada* –mediando los expedientes, las historias y los informes sociales, que trataremos más adelante– de las vidas de los usuarios y, por tanto, de sus problemas sociales. En este sentido, los trabajadores sociales realizan una actividad específica de construcción de un modelo explicativo y de trabajo sobre la condición de usuario de los servicios sociales. La estructura de trabajo de estos profesionales, su forma de mirar a los usuarios se inscribe en un esquema que

⁹⁰ Para un análisis de las bases culturales de esquemas cognitivos como el que otorga una preeminencia a la línea recta véase Lizcano (2006), especialmente el capítulo “*Del recto decir y del decir "recto"*”. Hall (1989) ya desarrolla un análisis acerca de la concepción lineal del tiempo en Occidente.

sistemáticamente reenvía al *individuo* las causas, consecuencias y posibles soluciones de sus problemas. Y este estilo de trabajo se corresponde con el sistema documental de la institución: el sistema de atención, de producción de evidencias y los términos en los que se establecen las relaciones con los usuarios remiten a un tipo de individuación de lo social. Como primer efecto: los usuarios *son personas individuales*, a lo sumo constituyen una unidad familiar. Sus problemas se ubican en la esfera personal y, como muy lejos, en la familiar o convivencial más inmediata y ahí es donde enfoca el operativo analítico y de intervención de la institución de ayuda. De hecho, todos los trabajadores sociales que se dedican al trabajo directo con usuarios hablan de ellos en estos términos en las entrevistas, con una enorme riqueza descriptiva de los elementos cotidianos, familiares, recorridos personales, características psicológicas, comportamientos, hábitos, anécdotas.

"encontramos mucha marginalidad. Se trata de una población muy demandante,... familias multiproblemáticas que en realidad no sabes dónde meterlas..."
(Trabajadora social).

Uno de los efectos de este marco definitorio de los *usuarios* consiste en colocarlos permanentemente en su condición de personas que hacen uso de los servicios sociales. En cierta medida, muchos *usuarios* tienen y tendrán siempre esa condición. Los trabajadores sociales disponen de numerosos ejemplos extraídos de su experiencia personal para mostrar que las problemáticas son cíclicas y los informes sociales están llenos de historias de cronicidad. Las historias sociales de algunas familias reflejan auténticas genealogías familiares de problemáticas que se van reproduciendo generacionalmente. Una vez más, los diagnósticos sociales cuentan con la categoría de la *multiproblematicidad*, que facilita la inclusión en un análisis de todas las pistas sobre carencias y dificultades de todo tipo que se puedan hallar en el rastreo permanente a las vidas de las personas. Junto a ello conviven las excepcionales narraciones del cambio, de la mejora y de la superación de los problemas a las que se hace

referencia respecto a algunos casos: historias de usuarios que *“han cambiado”*, situaciones problemáticas que mejoraron con la intervención social.

En la esfera de lo *multiproblemático* se van a reproducir los discursos acerca de la *perpetuación de la pobreza*, trascendiendo la condiciones problemáticas de una generación a otra aunque acotándolas en el ámbito de lo particular y en el contexto familiar. Este término encierra una de las paradojas de la actividad denominadora de los agentes de la ayuda social porque un instrumento técnico pretendidamente explicativo e iluminador es, en realidad, ocultador y aplaza el análisis social y la reflexión sobre la génesis de los problemas sociales, en esas posiciones de primera línea de acción. La cuestión de la *perpetuación de la pobreza* no es menor ya que constituye una de las bases sobre las que se van a elaborar las *narraciones* de evidencia social así como los modelos estereotipados de caracterización de los problemas de los usuarios. En realidad, lo *social* va quedando difuminado: las dificultades, los problemas, los distintos eventos de la vida de los usuarios dejan de ser vistos –y tratados– en su referencia al contexto y condiciones sociales en que se producen.

E)...Para la codificación individualista

“Me ilusiona cuando ves que la gente tiene una evolución positiva y que está más contenta y feliz consigo misma, cuando la gente reconoce los logros que va consiguiendo ¿no? y en ese sentido una cosa que a mi, siempre, si que me importa mucho el que ser capaz, el que el trabajador social no lleva a la persona a hacer para mejorar el diagnóstico que el trabajador social ha hecho, sino que el diagnóstico se haga conjuntamente desde que la persona es consciente de sus problemáticas...”.
(Trabajadora Social)

Como estamos viendo, en este contexto de trabajo, los profesionales afrontan las tareas de la intervención social partiendo de un esquema que acota y codifica individualmente las situaciones y los problemas de los usuarios. La

relación con éstos se convierte, pues, en uno de los ejes básicos para medir y valorar esos procesos, así como para nombrar y definir. Esta forma particular de objetivar a los usuarios se inscribe en el proceso mismo de constitución del Trabajo Social moderno (Verdes-Leroux 1976: 168)⁹¹. Desde la perspectiva de estos profesionales, la intervención social principal gira en torno a esas personas que ven en los despachos y a las que van a visitar a sus casas: ya hemos caracterizado a estos *casos* que se tratan en las reuniones, son las familias “a las que hay que atender individualmente”, son las citas de las mañanas de atención a las que hay que dedicar tiempo. A partir de ahí, se ha activado el proceso de averiguación de datos, de diagnóstico de la situación y de diseño de las posibles acciones, ayudas o derivaciones. Así, la “*situación familiar*” se disgrega en múltiples informaciones acerca del trabajo de un padre y una madre, el número de miembros en el hogar, los ingresos, las características de la vivienda, el estado de salud, entre otros. Se constituye un tipo específico de descripción de la realidad de esa familia y de reconstrucción de la naturaleza de sus problemas, que, abundando en lo dicho, quedan aislados de su génesis social e incluso del entorno local más inmediato.

En este sentido, la *codificación individualista* funciona en los niveles más directos de trabajo con los usuarios: implica un trabajo específico de *construcción biográfica* en el que se tienen que traducir las especificidades de cada caso a los términos de la intervención social. Se podrá ver igualmente cómo funciona esto en las reuniones de trabajo de *casos* en donde los focos de la discusión se centran en los comportamientos de un padre, o en la situación económica de una madre, o en los datos que sobre un menor aporta el centro escolar; esos son los materiales básicos de la discusión y de la toma de decisiones en relación a la

⁹¹ La autora señala cómo, en el contexto francés, durante la segunda mitad del siglo XX se produce una monopolización del ejercicio de la ayuda social por parte de un círculo definido de profesiones y disciplinas y, entre otras cosas, se desancla definitivamente de sus referencias de clase. La asistencia social no está al servicio de una clase y, aún más, participa activamente de la eufemización generalizada de las oposiciones de clase, enmascarando bajo un nominalismo *objetivista* las realidades socio económicas que afronta, reduciendo estas realidades a las del “*cliente*” de manera tal que las dificultades se sitúan en el orden de lo relacional, afectivo y en el contexto de su historia familiar.

intervención social. En este marco de trabajo, las biografías de los *usuarios* se limitan a ser datos estructurados cronológicamente en torno al eje significativo del problema social, las personas quedan definidas psicológica y socialmente en conexión a los términos que delimitan los expedientes e informes.

Todo este proceso no carece de importancia puesto que es generador de toda una perspectiva de trabajo lógico para los y las trabajadores sociales que activan prácticas de definición y de búsqueda de información: *"te voy a pedir unos papeles, te voy a pedir unos plazos que, con esta gente tan desestructurada... les parece un mundo"* señala un trabajador social. Unas prácticas que pueden llegar a ubicar al usuario como individuo *sospechoso* sobre el cual hay que dilucidar el alcance y naturaleza de su situación, de cara a averiguar si, efectivamente es merecedor de la ayuda social. Como señala Moffat (2001:331), los usuarios de los servicios sociales, entre otras cosas, trasgreden normas de independencia y autonomía en virtud de su dependencia, y deben pues, solicitar la asistencia, la interrogación y la vigilancia. En cierta medida ponen en cuestión los mitos neoliberales contemporáneos como el carácter natural de las relaciones en la sociedad civil, la oportunidad de completa independencia para todos en el mercado. Así, estos *dependientes* son los responsables últimos de sus formas de vivir y su situación requiere ser examinada y justificada permanentemente.

En este punto, hemos podido avanzar considerablemente en la descripción de algunas estrategias principales de trabajo de estos profesionales de la intervención social. Resulta de gran interés subrayar el tipo de perspectiva y de mirada que se construye y reconstruyen en este marco de trabajo institucional en el que, de manera principal, se ha activado una tarea permanente que no es otra que la necesidad de recabar y reelaborar datos para componer versiones prácticas de *evidencia social* en relación a los *usuarios* y sus vidas.

“Yo, en primera atención es donde más aprendo, con usuarios, con recursos, las formas de hacer las derivaciones... cómo es la entrada, pues ahí tú ya seleccionas, que es difícil, yo pienso que es lo más cansado mentalmente de todo lo que se hace, porque estás viendo toda la mañana cosas diferentes y tú tienes que estar ahí con una agilidad mental enorme para ver qué es lo más adecuado para cada caso ¿no?, entonces es lo que más te cansa, porque al fin y al cabo en tu zona tu, vale, tu tienes una entrevista, te la puedes preparar, te puedes mirar el expediente... más o menos ya sabes de qué va a ir la cosa pero en primera atención no lo sabes” (Trabajadora Social)

F) Hay que seguir trabajando con la *evidencia social*: indagar sobre las carencias

Una vez iniciado el proceso de atención a los usuarios, las trabajadoras sociales necesitan de manera permanente e inexcusable basar sus actividades en cuotas suficientes de pruebas concluyentes y en diagnósticos validados de la situación de *sus usuarios*; tienen, en definitiva, que disponer de cuotas suficientes de “*realidad social*”. Esta cuestión va a modular un doble eje que caracteriza al trabajo: por una parte implica el rastreo permanente y la recolección de datos en torno a problemas y carencias; por otro lado, construye una disposición profesional, que es la de incorporar la *indagación* como elemento permanente de la mirada de las trabajadoras sociales.

La *evidencia social* la constituyen todas aquellas pruebas de diverso tipo que contribuyen a sostener y mostrar de manera concluyente un tipo concreto de realidad asociada a las condiciones sociales de los usuarios de la ayuda social. Trabaja como prueba de *realidad*, que es la base operativa de los trabajadores sociales y lo que, en última instancia sostiene la credibilidad de sus prácticas y las propias de las instituciones de ayuda social. Las trabajadoras sociales organizan este tipo de *evidencia* y van a dedicar buena parte de sus esfuerzos a recopilarla, estructurarla y articularla.

La *evidencia* va a ser también una fuente importante de legitimidad de esos profesionales y de la institución en general, ya que constituye un tipo específico de capital del que van a procurar abastecerse todas las instituciones propias del campo. El *"acceso a la realidad social"* -o sus distintas acepciones locales a las que ya he hecho referencia: *"conocer la realidad"*, *"estar con la gente"*, situarse *"a pié de calle"*, entre otras- tiene una importancia central. En términos generales, la cuestión de la *cercanía a la realidad*, de la posesión de conocimientos de *"primera mano"* sobre los usuarios y sus vidas y la ocupación permanente de espacios en el terreno social que permite ese flujo continuo de información es uno de los ejes centrales que presiden la constitución de las prácticas de estos profesionales en toda su implantación en los Estados modernos, en el marco de la constitución del Trabajo Social moderno y tecnificado. Para De la Red (1993:208) *"el planteamiento de una forma de intervención del trabajador social más profesional da lugar a la precisión de los métodos y técnicas que constituyen una primera etapa en la historia de la profesión"*; métodos y técnicas que incluyen el perfeccionamiento de la recopilación de datos sobre los usuarios y su entorno. De Robertis (1988), en un manual al uso para trabajadores sociales, dedica todo un capítulo a desarrollar la importancia del *"análisis de la situación"* como primera fase esencial del proceso metodológico para la intervención social. La *"cercanía a la realidad"* se traduce técnicamente como *"conocimiento de las necesidades sociales"* que tienen que ser estimadas, medidas y ponderadas (Rubí 1991:39) y forma parte del proceso formativo y de adiestramiento de los profesionales de la intervención social, recogiendo la tradición docente iniciada por las pioneras del Trabajo Social como es el caso de Mary Richmond.

Una buena parte de la especialización técnica del Trabajo Social moderno se desarrolla en torno a un tipo específico de técnicas de acceso a la realidad de los usuarios, muy condicionadas por las posibilidades posteriores de intervención con los mismos. Mondragón y Serrano (1991), con un interés claramente didáctico, señalan que una de las actividades principales de los

estudiantes en prácticas será la realización de una *“investigación de barrios”* con un *“estudio de necesidades”* y un *“estudio de recursos”*. En ese proceso de aprendizaje también deberán desarrollar un análisis de los distintos *“campos”* de intervención: *“minusválidos”*, el campo *“sanitario”*, *“tercera edad”* y el campo *“escolar”*. Otros manuales (Trigueros 1991, Mondragón y Trigueros 1999, Moix 2006) describen las técnicas que puede emplear el trabajador social para ese conocimiento de primera mano: entrevistas, la observación, el cuestionario, inventario de recursos de la zona, registro de todas las consultas, visitas a los domicilios, entre otros.

En qué consiste esta cercanía y, sobre todo, cómo se logra, es motivo de disputas, alianzas, versiones unas conflictivas y otras confluentes, dependiendo de quiénes las esgriman y en qué condiciones. Algunos trabajadores sociales del centro de Servicios Sociales consideran que otros profesionales -por ejemplo los de las *“asociaciones”*- están *más cerca de la realidad* o conocen mejor los problemas, pero eso no les resta legitimidad a ellos -a los servicios sociales municipales- que también tienen un sistema establecido de contacto con los usuarios y, junto a ello, otros valores propios que también se consideran centrales en la construcción de esa legitimidad como es el carácter *“generalista”*, unas prácticas *“objetivas”* y unos procedimientos pretendidamente científicos y tecnificados. El reconocimiento de una mayor *“cercanía”* constituye también la base de la crítica hacia esos otros trabajadores sociales que muchas veces pueden llegar a *“perder la perspectiva”*, o estar *“muy centrados en sus temas”* o incluso tener el riesgo permanente de ser excesivamente *“protectores”* o paternalistas con los usuarios. Como sostiene una educadora social del centro de Servicios Sociales, *“...las asociaciones, menos mal que existen...hacen una labor que no está cubriendo nadie, pero...están subvencionadas, se hacen más públicas, sus objetivos tienen que casar con quienes te financian... pero también son un poco bombas de chavales con problemas, yo he mandado a veces chavales a dar apoyo escolar a alguna asociación y luego no quieren ir porque es un jaleo, está roto todo...están muy centradas*

en un discurso de marginalidad y yo creo que hay que cambiar el discurso de la marginalidad...” (T., educadora social)

En este proceso de indagación y obtención de evidencias sociales, las trabajadoras sociales seleccionan datos, rechazan otros, manejan informaciones, clasifican y establecen según un orden de prioridades y de posibilidades, organizadas a partir de sus esquemas, formas de mirar y atender a los usuarios. Así, por ejemplo, en un documento elaborado por varias asociaciones del *barrio* se describen los aspectos en los que puede incidir la intervención social que proponen como propia y característica de su forma de estar e intervenir en los problemas sociales de la zona. Lo hacen ubicando las áreas en el ámbito de lo personal y de lo familiar donde destacan fundamentalmente las *“capacidades cognitivas, hábitos de trabajo y técnicas de estudio, habilidades personales y habilidades sociales”*. Precisamente esta delimitación coincide con los espacios de intervención que ocupan, casi en exclusiva, en el terreno de la infancia: actividades lúdicas, deportivas y de apoyo al estudio.

Lo que hacen estos profesionales en su trabajo es emplear versiones parciales y arbitrarias de la realidad de sus usuarios, para lo cual disponen de los elementos necesarios de un sistema experto. Por ejemplo, cuando entre los discursos más hegemónicos de la ayuda social se habla de *“contemplar la globalidad”* -en contraposición a *“realizar intervenciones en cajones separados”*, de connotación negativa- para realizar adecuadamente las intervenciones sociales, lo que a primera vista parece una premisa indiscutible, si se examina detenidamente no sólo es una aspiración muy general e indeterminada sino que oculta una delimitación arbitraria: fundamentalmente se refiere a atender a aquellas áreas de la vida de un individuo que socialmente se han delimitado como las relevantes para su biografía y para explicar su situación actual -especialmente para los pobres-, como son sus trabajos, su familia, los hechos de la infancia, sus actividades delictivas, los episodios críticos familiares, los problemas en la administración del dinero o las adicciones. Para las

trabajadoras sociales que participan en la mesa de trabajo de *casos de menores* (ETMF), “*comprender la globalidad*” consiste en reunir al mayor número de datos sobre la situación de un menor y su familia: comportamiento, escuela, vivienda, salud, etc. Lo “global”, de esta manera, se circunscribe a las circunstancias de cada *caso*, reforzando así su acotación individualizada que deja fuera otros planteamientos⁹² y, entre otras cosas, es útil para el tipo de trabajo que se puede hacer desde estas reuniones y el reparto de tareas posterior para las trabajadoras sociales de zona y educadores sociales que trabajan en ese *caso*.

Las trabajadoras sociales emplean conceptos que, en el ámbito específico de estas instituciones, terminan por naturalizarse. En temas como los *jóvenes problemáticos*, la *marginación*, la *pobreza* o los *problemas sociales* en general es posible encontrar algunas metáforas básicas que remiten al orden social: la pobreza como *desajuste* hace referencia a una sociedad como un conjunto articulado de *mecanismos*, y la pobreza como *exclusión* hace referencia a una sociedad contemplada *topográficamente*. En un marco donde el concepto de exclusión/inclusión es el oficial en las políticas sociales y en las instituciones locales de ayuda social, cabe señalar cómo a este concepto de carácter topográfico le corresponde un modelo específico de individuo que será el eje sobre el que se ubican las problemáticas sociales –la mencionada codificación individualista-⁹³. En definitiva, las trabajadoras sociales desarrollan todo un

⁹² Así, cuando se habla de *contemplar la globalidad* a nadie se le ocurre, no ya preguntarse por aspectos generales de las condiciones de vida de la zona, sino incluso de muchos aspectos de las vidas concretas de esos usuarios de los servicios sociales: sus gustos musicales y artísticos, los ejes de su economía doméstica, las estructuras y familiares y jerarquías de respeto, sus opiniones respecto a figuras como maestros, policías, vecinos, pautas sexuales, opiniones políticas, pautas de consumo televisivo, etc. Sólo cuando alguno de estos elementos está situado en el corazón de “*lo problemático*” es foco de interés por parte de los profesionales y los expertos de la ayuda social. Esta carencia nos remite al hecho de que la selección de datos sobre los usuarios para elaborar evidencia social es *selectiva y arbitraria*.

⁹³ La cuestión de los conceptos y las metáforas espaciales son de profundo calado. Lizcano (2006: 212-222) distingue entre los *lugares* y el *espacio* en su artículo *Aula, laboratorio, despacho: los no-lugares del poder/saber global -o la meticulosa programación de la impotencia y la ignorancia-*. Los *lugares* son los de la gente del barrio, lugar local –los saberes del lugar– es el ámbito local en el que se desarrolla la vida cotidiana de los usuarios; mucho más compleja que la que se reduce a su contacto con las instituciones de ayuda social. Las instituciones de ayuda social, en tanto espacios burocráticos, se ubican en otra esfera, en la del *espacio*, y el *espacio* son no-lugares, espacio burocrático de saberes. Para el *espacio*, el paradigma es el espacio coordinado cartesiano

operativo de acceso a la *realidad* de los usuarios por medio de elaboraciones narrativas específicas⁹⁴ que, más adelante, abordaremos con detenimiento.

En las actividades que se implican en el trabajo con los casos la búsqueda y obtención de *evidencia* se traduce, en la práctica, en un proceso de *negociación* entre trabajadores sociales. Las reuniones, entrevistas, coordinaciones y todo el conjunto documental que tienen que intercambiar con otros profesionales son los escenarios de esas negociaciones de las versiones de realidad social con que van a organizar los datos de los usuarios y sus vidas. Veamos a continuación el doble eje al que hacíamos referencia al inicio de este apartado, en relación a este proceso de trabajo con la *evidencia social*.

"espacio homogéneo, constituido por puntos indiscernibles entre sí salvo por la posición que ocupan respecto a los ejes de coordenadas. Espacio dotado de las mismas propiedades en cualesquiera de sus regiones... en el que las cosas y las personas pueden situarse o desplazarse sin ver en nada alterados su constitución ni su significado... el espacio es ex-tenso, expulsa la tensión y la complejidad, arrasa las singularidades... todo lo aplanan". En el espacio... "saber y poder sobrevuelan, desarraigados, la superficie en la que se insertan o circulan los individuos". Estos saberes se extienden con la Ilustración y su empeño en la escolarización universal -instituciones- y explica sobre "la forma de conocimiento propia de la escuela: una lógica tan abstracta como lo es la escuela, también abstraída/extraída de su entorno -muros, rejas, alambradas...- y de las formas tradicionales de transmisión del saber -no curriculares, ligadas a las prácticas...-". Para este autor, uno de esos no-lugares -además del aula y el laboratorio- es el despacho del burócrata. Establece un listado de similitudes entre los tres y respecto al último "el despacho del gestor o del burócrata... abandona aquella concepción de la política como arte de lo posible para sustituirla por la de administración de lo necesario e inevitable, pues sus decisiones se fundamentan ahora, no en la arbitrariedad, la voluntad o la tradición, sino en la racionalidad tecno-científica que mana del laboratorio... el gobierno de los despachos construye a su vez el espacio social como inmenso laboratorio, donde las gentes, percibidas como masas o poblaciones, son sometidas a continuos experimentos de ingeniería social y política".

De esta "íntima complicidad de laboratorio y despacho" se funda la racionalidad a-locada de la tecnociencia. Contrariamente a lo que la observación espontánea puede señalar, los saberes expertos propios del espacio no-lugar no deben su credibilidad a su mayor grado de veracidad, a su fineza cognitiva o superioridad científica. Esa primacía se obtiene por deslegitimación y minusvalía de los otros saberes, de los saberes de las gentes. Así, el autor termina el artículo señalando que "la legitimación científica del poder de los expertos sólo puede ejercerse sobre un tipo humano muy especial,... convencido de que ni su propia experiencia ni lo que puedan saber sus iguales, vecinos o compañeros, es fuente de saber digna de crédito; un tipo humano convencido de que la lengua que aprendió sin esfuerzo desde pequeño no es el lenguaje correcto ni apropiado... convencido de que para saber y progresar debe abandonar su lugar y encerrarse en ciertos recintos especiales, separados/abstraídos de todo entorno natural y social,... convencido de que el conocimiento se parcela en recintos y disciplinas y de que para cada una de ellas sólo ciertos expertos... tienen voz autorizada".

⁹⁴ Además, para Fassin (2005: 226) la intermediación por medio de los relatos para acceder a la "realidad" de los usuarios se inscribe en un contexto de desigualdad: mientras que los usuarios saben menos de lo que creen saber acerca de los mecanismos de la institución de ayuda social, los trabajadores sociales disponen de un importante material narrativo que incluye una gran variedad de datos personales, intimidades e informaciones privadas de los usuarios.

Recopilar carencias y problemas

El contenido de la evidencia social que van a necesitar los profesionales de ayuda social -y para la que van a trabajar- debe estar compuesta, en buena medida, por narraciones y datos organizados de *carencias* y situaciones a priori negativas. Este es el esquema reiterativo de las reuniones de *casos*, que a partir de una tabla donde se señalan los nombres del expediente, el profesional que presenta el caso y su carácter de “*revisión*” o de “*presentación*”, sirve para desglosar pormenorizadamente las malas relaciones de convivencia, los problemas de alcohol del padre, los malos tratos entre la pareja, las visitas del menor a salud mental o la falta de asistencia continuada a los centros escolares.

Las *carencias* tienen una relación directa con las cuotas de legitimidad de presencia de las instituciones en el campo. El centro de Servicios Sociales está legitimado normativamente -se trata de una institución del sistema público de servicios sociales- pero, para poder ejercer su actividad institucional, necesita disponer de versiones de la realidad social problemática de la zona -local- permanentemente actualizadas, al menos en articulación con el tipo de programas, ayudas y actividades que realiza. Esta doble posición de necesidad y dependencia es común a todas las instituciones del barrio de E. que se dedican a la ayuda social y, para muchas de ellas, constituye un elemento principal para la supervivencia en tanto en cuanto es uno de los ejes sobre los que pivotarán las ayudas estatales -subvenciones- y privadas -donativos-: las instituciones y los profesionales en su trabajo cotidiano deben señalar que conocen la realidad en la que están, conocen *el barrio*, los problemas de un sector de la población y que además *debido a ello* implementan un tipo de acciones de ayuda y no otras, deciden que programas tienen que funcionar -de ahí esas definiciones de objetivos y finalidades de las instituciones que contienen, además de una declaración de intenciones, una definición de lo que consideran problemas sociales locales-. La naturalización de la relación causal y la *claridad* explicativa de esquemas de diverso tipo sostienen otro elemento, igualmente naturalizado: el que sostiene que las instituciones de ayuda lo que

hacen es *responder a las demandas de la sociedad* o de una parte de ella, de tal manera que logran –en mayor o menor grado– aparecer como instituciones insertadas localmente.

La constatación de una carencia o de una problemática social se sitúa en el eje que justifica la puesta en marcha de las intervenciones sociales; *hay problemas, luego es necesario intervenir* parece ser la premisa. Para lograr alcanzar esta narración de evidencia problemática o carencial los trabajadores sociales tienen que asegurar que sus fuentes y su posición de detección son los adecuados. En este sentido, para certificar estas evidencias las trabajadoras sociales pretenden situarse “*cerca de las familias*”, “*conocer bien el barrio*”, y para ello hay que demostrar tiempos de presencia, testimonios de primera mano, “*experiencia*” en el terreno, dominar las técnicas de relación en distintos ámbitos, como el “*trabajo en la calle*”, una localización no exenta de ambigüedades.

Durante el trabajo de campo, pude pasear en varias ocasiones por el barrio con una educadora social del centro de Servicios Sociales y con otra educadora de una entidad privada local. Para ellas “*estar en la calle*” equivale a mayor verdad, a conocer mejor, a saber qué es lo que pasa con los chavales; pero también es un espacio no controlado en el que lo que más y mejor se puede hacer es “*observar*”. Para ellas, este “*estar en la calle*” supone un mayor y certero acercamiento a la realidad, mayor *verdad* acerca de la vida de los chicos y sus familias; los datos que dicen obtener de estos paseos los emplean frecuentemente en sus diagnósticos y conforman informaciones que consideran muy valiosas para sus reuniones de trabajo donde se establecen las líneas de intervención social con un chico o con una familia. Sin embargo, esta misma “*cercanía*” y acceso a los mundos vitales de los usuarios o potenciales usuarios tiene otro uso para las trabajadoras sociales: para aquellas que pertenecen a instituciones privadas locales es uno de los elementos de legitimidad de estancia en el campo hasta el punto de identificarse con la población local –“*ser uno de ellos*”, “*estar con ellos*”–.

La cuestión de la legitimidad no es menor: trabaja en el proceso de constitución de autoridad para decir y opinar en los foros locales, además de subrayar la posesión de ciertos conocimientos *exclusivos* sobre una realidad que siempre es difícil de aprehender por parte de los trabajadores sociales de las instituciones públicas locales con el centro municipal de Servicios Sociales. Por una parte, la “calle” –en su sentido *emic*- es un espacio de libertad, de relación, de concreción de la convivencia comunitaria de un barrio. Por otro lado, también constituye un espacio de ubicación de los riesgos y el peligro –una cuestión que convierte en más valiosas las noticias obtenidas de primera mano por los trabajadores sociales en ese lugar-: espacio ajeno a la cotidianeidad vital de los trabajadores sociales, no controlado por ellos, con fronteras difusas y lugar donde se producen y reproducen buen parte de los sucesos problemáticos de los usuarios. El establecimiento de esquemas explicativos del tipo *causa/efecto* en relación a las cuotas de carencias se integra en otro esquema ampliamente aceptado en el campo de la ayuda social que es el que sostiene que los problemas están ahí y, por tanto, hay que ir a conocerlos e intervenir. Esta potente premisa se articula, precisamente, con los elementos de fricción entre las lógicas de los trabajadores sociales y la lógica institucional, fricción, como vimos, en la que se confrontan los valores y aspiraciones técnicas de las profesiones de ayuda –“*estar con la gente*”, obtener resultados, organizar un trabajo integrado- con las propias de toda institución.

La práctica indagatoria

Las trabajadoras sociales elaboran narraciones acerca de los usuarios que se exponen como el resultado lógico de un proceso de estudio e indagación. Las preguntas en un despacho, las visitas a las casas de los usuarios, el anhelo de obtener la confianza de éstos, de escucharles, la necesidad de anotar las cosas, ponerlas en orden cronológico en los expedientes, de rellenar los formularios y apoyarlos con fotocopias de los documentos personales, todas estas actividades cotidianas de los trabajadores sociales se inscriben en un tipo de indagación

sobre *la realidad*, en la que permanentemente está presente la *sospecha* en torno a lo que se oculta –bien consciente, bien inconscientemente- o a lo que se deforma. La necesidad permanente de disponer de ciertas cuotas de *evidencia social* está asociada a otra circunstancia que determina en gran parte el propio sistema experto de referencia de la ayuda social: para la *evidencia* no sirven ni las versiones indirectas de la realidad, ni las primeras versiones que aportan los usuarios, ni las *apariencias* que aportan las primeras miradas.

Todo ello constituye un importante factor que condiciona la propia construcción narrativa de las historias que posteriormente van a constituir la *evidencia social* en la que basan sus intervenciones. A priori se impone la necesidad de desvelar, iniciar un proceso de búsqueda, de indagación, de interpretación. Así, las primeras manifestaciones que realizan los usuarios acerca de sus demandas nunca o casi nunca son tomadas como certezas o evidencias, sino que sirven de justificación para iniciar un proceso de investigación. La propia “*apertura de un expediente*” es un inicio de este proceso y, una vez iniciada esta lógica, las versiones de su vida cotidiana no quedan definidas por ellos y sus voces, expresiones, calificativos, formas de expresión y de explicación, sino que sus narraciones quedan acotadas como parte del objeto de análisis e intervención.

En este proceso, el trabajo que se plantea para las trabajadoras sociales es el de despejar sospechas y afinar un diagnóstico *real* de la situación. Desde una mirada hacia los usuarios que los sitúa como objeto de examen, tienen que poner en marcha el estudio de lo que les pasa, que no siempre coincide con lo que ellos plantean. Unas veces los *usuarios engañan*, manipulan, tratan de buscar algo como sea; en otras ocasiones, cuando no se demuestran esas maniobras, entra en juego otro mecanismo que articula la sospecha y que se basa en demostrar que los usuarios cuando manifiestan una cosa, en realidad lo que piden o necesitan es otra, incidiendo así en la representación que se hace sobre los usuarios destacando, como ya hemos señalado, su ignorancia acerca de la

verdadera naturaleza de sus problemas: por eso, en muchas entrevistas hay que “*encuadrar*” la conversación, o hay que confrontar con documentos para poner en evidencia que no todo es como dicen⁹⁵.

La *evidencia social* también contiene una propuesta sobre en quiénes y/o en dónde residen las últimas responsabilidades o explicaciones sobre los problemas y que van desde la localización de evidencias en el *cuerpo* del usuario -degradación física, discapacidad de distinto tipo, enfermedades que impiden el desarrollo de “*una vida normal*”-, en su *mente* -fallos en la memoria, olvidos, discapacidad psíquica, enfermedades mentales- o en sus *hábitos y costumbres* -adicciones, hábitos ante el trabajo y el consumo, relaciones sociales, vida afectiva y sexual, relaciones familiares-. En este trabajo de indagación y de exposición de problemas de los usuarios, se establecen esquemas de relación que son útiles para las narraciones sobre los *casos*, y que conectan las adicciones del padre con el comportamiento del hijo, las paleas de pareja con el absentismo escolar de un menor o el hacinamiento en una vivienda con los problemas de salud. Este es precisamente el nivel en el que se moverán estas narraciones, que en ningún caso establecerá una historia de las carencias en relación con las condiciones sociales de vida de esos usuarios.

Finalmente, la *evidencia* es un elemento orientador de la acción para los trabajadores sociales, que se debe iniciar con el proceso de “*encuentro*” con los usuarios para garantizar su cuota de “*contacto con la realidad*”. Las trabajadoras sociales se posicionan de distintas maneras ante esto, con la fricción latente entre sus aspiraciones de “*estar con la gente*”, de escuchar a los usuarios para

⁹⁵ La *sospecha* no necesariamente se basa en un pesimismo antropológico, es decir, no siempre se justifica a partir de las intenciones conscientes de engañar o manipular por parte de los usuarios. De hecho, parte de la efectividad de este principio de trabajo para los profesionales de la ayuda social radica precisamente en el hecho de estar incluido como elemento de un sistema técnico y experto de referencia que sostiene que las personas no siempre sabemos -no solicitamos- lo que necesitamos, no siempre ni en todas las circunstancias somos capaces de identificar la naturaleza de nuestros problemas y se hace necesario recurrir a expertos en la materia. Existe en este campo de ayuda social todo un conjunto de elaboraciones teóricas e indicaciones metodológicas para precisamente trascender las primeras versiones de las usuarios, descubrir las necesidades no manifiestas, latentes, ocultas, que supuestamente se esconden detrás de lo verbalizado.

poder ayudarles mejor, y los requisitos de una institución que, en definitiva, trabaja en la dirección de una codificación propia de esos *usuarios*.

The bias of the father runs on through the son
and leaves him bothered and bewildered
The drugs in his veins only cause him to spit
at the face staring back in the mirror
How can he tell a good act from the bad
he can't even remember his name
How can he do what needs to be done
when he's a follower not a leader
The sickness of the mother runs on through the girl
leaving her small and helpless
Liquor flies through her brain with the force of a gun
leaving her running in circles

Endless cycle. Lou Reed

- "Si deja caer su lápiz recógeselo pero no le mires las piernas, si no, lo pondrá en tu expediente

- ¿expediente?, ¿qué expediente?

- donde apuntan todo sobre ti, lo que piensa el doctor, lo que piensa el juez, hasta lo que piensan los vecinos de tu padre. Mi expediente me lo conozco de

cabo a rabo ¿sabes lo que han escrito en él? Que soy un inestable psicomotor de tendencias perversas

- ¿y si le digo tonterías, así como para despistar?- entonces te mandan a Santa Ana y luego en Santa

Ana te harán pasar por el cubo.

Los 400 golpes, François Truffaut (1959)

CAPÍTULO 6. TRABAJAR LOS CASOS. ACTIVIDADES Y MATERIALES PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL (tercera esfera)

El trabajo específico con los *casos sociales* tiene que desarrollarse, ya en la lógica institucional, por medio de los operativos técnicos y documentales de la intervención social, que no sólo conforman un orden de tareas sino que contribuyen, de manera directa, a la configuración de una perspectiva profesional propia, una manera ya de ver, tratar y encarar las relaciones con los usuarios. En este sentido merece una especial atención los referentes básicos de trabajo de los y las trabajadoras sociales, que encararan sus actividades en el marco de un conjunto de programas y ayudas sociales. Además, ya hemos comprobado cómo desde el inicio mismo de la atención básica a los usuarios se ha puesto en marcha un sistema documental específico que, una vez establecido el marco de trabajo con casos, se amplía y desarrolla de tal forma que juega un papel de central importancia en el proceso de redefinición institucional de las

personas. En este extenso capítulo tendremos ocasión de ver algunos de los detalles de este proceso de transformación, que fundamentará, posteriormente, un tipo peculiar de narrativas de los usuarios.

A) Ayudas y prestaciones: un marco para pensar

“yo, mira, yo tomo nota de los que pueden ser las demandas porque luego hacemos un análisis de las demandas del mes o por ejemplo ahora veo que tengo un incremento de mujeres inmigrantes grandísimo...más que nada para ver qué tipo redemandas y ver cómo programamos.. a mi me sirve para programar” (Trabajadora social)

“en este trabajo es una satisfacción pensar un tipo de intervención, o un tipo de recurso que sería apropiado y tener capacidad para dar ese recurso ¿sabes?” (Trabajadora social)

Los y las trabajadoras sociales encuentran que una parte fundamental de su trabajo está mediada y justificada en una institución que atiende a problemas y propone algún tipo de solución a los mismos. De hecho, ellos y ellas pueden llegar a verse a sí mismos como uno de los principales recursos: *“se supone que estás para más cosas ¿no?, eres un recurso personal también, esa es la filosofía: enseña a pescar en vez de darle el pez...”* (V. Trabajadora social), que básicamente se desarrolla por medio de la atención en los despachos y por el ejercicio de un *“acompañamiento social”*.

Además, estos profesionales se ven a sí mismos incorporados en este sistema de ayudas y prestaciones, desde una posición de concededores de ese esquema y de garantes de su implementación⁹⁶. Las denominaciones, los

⁹⁶ En el centro de Servicios Sociales se gestionan las ayudas que vienen establecidas normativamente para la implementación local -municipal- de la protección pública a los ciudadanos ante situaciones de enfermedad, desempleo, discapacidad, vejez y otras circunstancias de desventaja social, protección que viene establecida en la Constitución (Art. 41,

requisitos y las descripciones de las tipologías de usuarios forman parte de la jerga profesional y serán un referente técnico muy importante para definir y acotar las tipologías de usuarios, sus situaciones y el carácter de sus problemas sociales. Hay que tener en cuenta que las ayudas y prestaciones disponibles fuerzan una *traducción burocrática de los encuentros entre los trabajadores sociales y los usuarios*: la traducción de los términos de una demanda planteada por una usuaria en la UTS de Primera Atención *“vengo a ver si hay algún sitio o algo para mi madre”* -una persona mayor que empieza a tener serias dificultades para manejarse autónomamente en su casa- al sistema de recursos sociales, implica una pequeña batería de preguntas básicas por parte de la trabajadora social para afianzar la oportunidad o no de la atención -verificar empadronamiento en el barrio, datos acerca de los familiares, edad de la interesada-, a la que siguen otras indagaciones acerca de los recursos económicos y apoyos familiares -de los que dependerá, por ejemplo, el alcance de un posible servicio de *ayuda a domicilio*- que terminan por definir la situación y ubicar el elenco de posibles ayudas. Una vez delimitada la naturaleza de la problemática, la trabajadora social puede informar de las posibilidades de ayudas y prestaciones e incluso informar sobre el conjunto de formularios y requisitos documentales⁹⁷ que, por ejemplo, si se trata de una solicitud de ayuda económica, consisten en:

- *solicitud de ayuda económica (que incluye los datos del solicitante, datos de la composición familiar y especificación del tipo de ayuda económica solicitada)*
- *original y fotocopia para compulsar del documento nacional de identidad de los miembros de la unidad familiar que lo posean, y en el supuesto de extranjeros, tarjeta de residencia, asilo o refugio o cualquier otro documento que permita la estancia legal en el país*

139.1 y 149.1.1), por la Ley 11/2003 de 27 de Marzo de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, la Ley 7/1985 de 2 de Abril reguladora de las Bases de Régimen Local. Por otra parte, en la Comunidad de Madrid, los ciudadanos tienen reconocidos los derechos sociales en la Ley 15/2001 de 27 de diciembre de Renta Mínima.

⁹⁷ Este listado de requisitos existe como documento de uso interno de los y las trabajadores sociales del centro, tanto para los situados en la *“primera atención”*, como aquellas profesionales de las UTS de zona del distrito.

- *original y fotocopia para compulsar del libro de familia o cualquier otro documento que acredite la convivencia*
- *acreditación de los ingresos económicos de todos los miembros a través de nóminas, recibos o justificantes de pensiones, certificados del INEM, declaración jurada del interesado en la que hace constar la carencia absoluta de rentas familiares, certificado de la Agenda Estatal de Administración Tributaria*
- *declaración jurada o promesa en la que se haga constar que no se ha recibido de otros organismos, y para la misma finalidad, la ayuda que se solicita*
- *certificado o justificante de la conserjería competente de la Comunidad de Madrid en el que se especifique si al solicitante le han concedido o denegado, y motivo de denegación en su caso, ayudas en régimen de concurrencia del mismo tipo que las que solicita*
- *documentos acreditativos de la situación de necesidad determinantes de la solicitud*
- *autorización de cobro*

Se activa, entonces, las acciones para obtener y reunir todos y cada uno de estos documentos. La trabajadora social lee este listado, lo anota en un papel o, en ocasiones, dispone ya de unas fotocopias y establece los tiempos en los que el usuario los debe aportar. En buena medida, el trabajo de intervención social queda a expensas de un ritmo que marca la obtención de certificados, la tramitación de solicitudes y la implementación de informes: *“el aporte de documentación es necesario en el ochenta por ciento de los casos, porque estamos trabajando con ayudas públicas, tienen que ser transparentes, tienen que darse con unos criterios objetivos... el dinero de los contribuyentes. y esto hay que decírselo a la gente, la necesidad de que esto son ayudas públicas, no lo veo negativamente”* (Trabajador social).

Son los y las trabajadoras sociales los que tienen acceso y emplean como referente los criterios establecidos para la valoración de las prestaciones

económicas⁹⁸. Ahí disponen de una importante fuente de categorías clasificatorias y sistemas de organización de las problemáticas sociales: en estos documentos se puede encontrar una tipología de la “*situación socio-familiar*” basada en el número de miembros -*familia con hasta 2 menores, familia numerosa, familia extensa <con pariente mayor conviviendo> familia monoparental u hogar unipersonal-*, la problemática definida -*discapacidad o enfermedad crónica en alguno de los menores integrantes del hogar, familia con mayor de 65 años discapacitado o con enfermedad crónica, discapacidad o enfermedad crónica del progenitor o persona principal del hogar-* y situaciones especiales de composición familiar -*mayor solo, hogar formado exclusivamente por personas mayores, mayor/es con menores en acogimiento, familia con menores de la familia biológica en acogimiento-*. También disponen de una clasificación según los ingresos -que se engloba bajo el título de “*situación socioeconómica*” y establece segmentos, en base a la renta per capita, de *menos de 3.200 euros, desde 3.201 hasta 4.310 euros, desde 4.311 hasta 5.425 euros, desde 5.426 hasta 6.540 euros, desde 6.541 hasta 7.660 euros y superior a 7.660 euros-*, otra según las características de la vivienda -*propia ya pagada, propia pagándola, en alquiler, infravivienda /chabola y carencia de vivienda o alojamiento-*.

El documento citado es vinculante y una referencia obligada para la tramitación de estas ayudas económicas, dispone de un sistema de baremación en base a ítems con los que resume y concreta el “*grado de riesgo de exclusión social*” -*persona o familia inmigrante, situación laboral precaria de los padres, situaciones de desatención o negligencia que afectan a los menores, conductas desadaptadas de los menores, existencia de violencia de género y también la carencia o precariedad de redes sociales de apoyo familiar y/o social-*.

Igualmente dispone de una medida del grado de implicación del usuario con el proceso de intervención social -que se concreta en su actitud

⁹⁸ Documento de Instrucción de la Concejala de Gobierno de Empleo y Servicios al Ciudadano para el desarrollo de la Ordenanza del Ayuntamiento por el que se dispone el procedimiento de concesión de prestaciones sociales de carácter económico para situaciones de especial necesidad y/o emergencia social en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid. Concejalía de Gobierno de Empleo y Servicios al Ciudadano, 2004, Anexos I y II.

colaboradora, muestras de motivación y en el *“cumplimiento de los compromisos”*-y, finalmente, el certificado de la existencia de *“situaciones de emergencia social individual”* que se definen en base a varias posibilidades definidas como de extrema necesidad: *“situaciones de crisis personal o familiar sobrevenida, situación de crisis y emergencia por pérdida temporal de vivienda y por otras circunstancias graves no recogidas en las dos anteriores y generadoras de crisis y/o emergencia personal o familiar”*, que tiene que valorar el propio trabajador social. Estos sistemas descriptivos y de baremación son efectivos, incluso llegan a proporcionar una medida cuantitativa, puesto que la valoración de todos estos apartados tiene una traducción numérica -*persona o familia inmigrante: 0,25 puntos, actitud de colaboración: 0,50 puntos, menos de 3.200 euros: 2 puntos-*

Lo cierto es que este esquema de requisitos admite cierto margen práctico para los profesionales, pero todos deben enmarcarse en el mismo, bien poniendo el acento en la queja por *“la cantidad de papeles que pedimos... y el tiempo que se pierde”*, bien destacando algún aspecto útil: *“Incluso a veces la documentación nos sirve para educar... muchas personas que viven las cosas de una forma y los papeles devuelven otra y también hay mucha gente que regulariza situaciones que no tiene regularizadas...”* (N. Trabajador social).

En algunos casos, hay ayudas y prestaciones que llegan ser referentes para denominar a los usuarios por parte de los trabajadores sociales: *“es un SAD”* o *“es un RMI”*⁹⁹, se puede oír con cierta frecuencia entre los trabajadores sociales. La frecuencia de unas o otras ayudas en distintas zonas de las unidades de Trabajo Social en las que se ubican los usuarios, hace que sea extensiva la calificación de una zona de clientes por la ayuda más empleada allí: *“es una zona de muchos RMI”, “allí hay mucho SAD”*.

Estos procedimientos de valoración y de concesión -o denegación- de ayudas y prestaciones proponen una perspectiva de relación para los

⁹⁹ SAD es Servicio de Ayuda a Domicilio, RMI es Renta Mínima de Inserción.

profesionales de la ayuda social. Cargan de poder y capacidad de control a las trabajadoras sociales dada la posición de descriptora de la ayuda, examinadora de los requisitos y poseedora de los datos fundamentales acerca de su procedimiento institucional -oficinas, tiempos, técnicas de análisis, papeleo necesario, circuitos que siguen las solicitudes, etc-. Esto no significa que esas trabajadoras sociales hagan un uso arbitrario de ese poder -cosa que no he visto en todo el desarrollo del trabajo de campo- sino que esa posición forma parte de la organización moderna de la ayuda social institucional. Cuando les parece que los usuarios dominan parcialmente los entresijos de una ayuda o prestación -por ejemplo cuando parecen saber que para acceder a unas ayudas deben realizar un tipo de descripción acerca de sus carencias, los problemas en su vivienda, para atender a los niños, etc- no se establecen realmente en mejores posiciones de cara a la obtención de las ayudas puesto que su comportamiento es objetivado por los trabajadores sociales como estratégico: *“nos dicen lo que queremos oír”*, algo que se incorpora al diagnóstico mismo sobre la situación social de esos clientes, sus motivaciones de cambio y posibilidades de mejora -que es reducida cuando la sospecha es que *“vienen a pedir, a pedir y a pedir”*. Una cuestión que puede llegar a afectar seriamente al profesional y a la percepción de su trabajo: *“me resulta muy doloroso cuando...con algún usuario con el que se ha dado esa complicidad o he sentido eso...por ejemplo que te esté mintiendo porque entonces realmente me cuestiono mi intervención”*.

El esquema que señala a las ayudas y prestaciones -y a las propias trabajadoras sociales como recurso- se establece, pues, con naturalidad y proporciona un ángulo desde el que entender la propia actividad y la relación con los usuarios. Por tanto, el carácter de esas ayudas, los cambios que se produzcan sobre ellas y las limitaciones a las que están sujetas, condicionaran de manera importante las formas de afrontar su trabajo por su parte. A este respecto, quiero detenerme en dos cuestiones que están presentes en las políticas de diseño de nuevos servicios y recursos: por un lado el hecho de que muchos de estos servicios aparecen asociados con sucesos con una importante

repercusión en los medios de comunicación y relacionados con sucesos que crean cierta alarma social. Así, durante algún tiempo, los y las trabajadoras sociales anduvieron ocupados en dilucidar cómo quedaba el circuito de atención a las mujeres que llegaban presentando algún tipo de problemática de maltrato dado que ésta estaba siendo visibilizada en los medios de comunicación y entraba a formar parte de los debates políticos. Otro tanto parecía pasar, periódicamente, con las noticias de menores que cometían diversos tipos de delitos, la constitución de bandas juveniles o los enfrentamientos violentos en parques y centros educativos y para los cuales, dada la considerable alarma social, se creaban nuevos servicios o figuras profesionales.

Por otra parte, la lógica del sistema de Servicios Sociales, que distingue unos de carácter general y otros de tipo especializado, tiende a desarrollar éstos últimos en función de las acotaciones de problemáticas o de grupos de usuarios. Asistimos así a un proceso de multiplicación y fragmentación de servicios que clasifica y diferencia los sujetos, compartimentalizando los problemas sociales. Esta cuestión está presente de manera práctica en el trabajo cotidiano de los profesionales. Así lo podemos ver en el denominado *circuito de atención a menores* y los protocolos de actuación ante situaciones de riesgo -en *dificultad social*, *desprotección* o en *conflicto social*-. En las reuniones de trabajo del Equipo de Trabajo con Menores y Familias (ETMF) se analizan los datos y se valora la situación de los casos de menores que están en curso en las distintas UTS de zona del centro de Servicios Sociales. Durante el tiempo de observación del trabajo de campo, estos *casos* se detectan y establecen como tales a partir del contraste con los indicadores predefinidos -los trabajadores sociales valoran si los menores viven en un *entorno familiar de riesgo*: "*hacinamiento*" en la casa, "*la abuela es quien sostiene a la familia*", "*absentismo escolar*"- y son analizados teniendo en cuenta el itinerario prescrito para la intervención social, que establece un sistema de prioridad de atención si el caso es "*urgente*" o no, que crea unos protocolos de información y de derivación al Centro de Atención a la

Infancia de la zona y a la Comisión de Tutela; todo ello teniendo en cuenta el marco disponible de servicios y recursos: la misma UTS de zona del centro de Servicios Sociales, el Centro de Atención a la Infancia, los centros de protección de la Comunidad de Madrid o los distintos Centros de Día -gestionados en su mayoría por entidades privadas-. La intervención social se desarrolla en este marco y el análisis y discusión de los casos y su evolución se centra en las actitudes de los menores y sus familias, *"hay dificultades y resistencia en la pareja y no se llega a acuerdos claros el padre es más inaccesible que la madre"*, *"el niño presenta un déficit de atención y comprensión"* y en los procedimientos establecidos para la intervención: *"hay que obtener más datos sobre los chavales y adelantar la propuesta para que los padres vayan al CAI, están receptivos a ello"*. En ningún caso se analiza la efectividad de, por ejemplo, los centros de protección en los que se internan a algunos de estos menores -apenas se valora con un *"se está integrando bien"*- y el impacto que supone en su socialización y en la separación temporal con su entorno familiar hasta el momento; las frecuentes fugas y faltas de comparecencia que presentan algunos casos se analizan remitiéndolo a ese entorno familiar desestructurado y ubicando la problemática familiar y del menor a una magnitud tal que el propio sistema de servicios es insuficiente para su tratamiento. Por supuesto, un análisis de la procedencia social de los menores *"con problemas"* que ingresan en el circuito de protección y acceden a estas residencias y pisos, revela un origen de los segmentos sociales más empobrecidos. Desde el sistema experto se emplea la categoría técnica de *"menores en riesgo"* y *"familias y adolescentes en riesgo"* y se llenan de contenidos como la violencia en el hogar, o las *"situaciones que deterioran gravemente la calidad de vida familiar, como la pobreza y la exclusión"* o el denominado *"fracaso escolar"* (Simón 1998, Casas 2000, AA.VV. 2008)¹⁰⁰.

¹⁰⁰ En el marco del Trabajo Social moderno y tecnificado, el sistema de protección de menores se distingue dos niveles de actuación que son una clasificación práctica de las situaciones de los menores en riesgo y sus familias: en primer lugar las situaciones de riesgo, que se refieren a *"cuando existen factores en el entorno del menor que pueden generar cierta alarma pero no se puede considerar que el menor esté desamparado"*. En estos casos, se llevará a cabo una actuación, fundamentalmente a cargo de los Servicios Sociales de la zona dirigida a la eliminación de dichos factores de riesgo manteniendo al menor en su entorno familiar. En segundo lugar, las situaciones de desamparo, contempladas en el Código Civil en su artículo 172, donde se señala la responsabilidad de

Si algo de esto no funciona bien, se somete a la crítica de las trabajadoras sociales que demandan “*más recursos*” o “*más reuniones*” que “*están muy bien, pero deberían ser más a menudo*”, una mejor organización de estos circuitos de ayudas, por ejemplo por medio de “*menos papeleo*” que les permitiera centrarse en la “*atención a la gente*” y para “*la intervención*” (V. Trabajadora social).

Por tanto, los profesionales, que sitúan sus críticas acorde con la lógica que plantea la institución -de manera que, aún siendo críticos, *trabajan* en esa dirección- disponen con este sistema de ayudas y prestaciones de una importante fuente de objetivación de las necesidades y de los problemas sociales de los usuarios. Esto es de suma importancia en el desarrollo del trabajo cotidiano en el centro de Servicios Sociales -pero también en cualquier otra institución de ayuda social- puesto que las categorías y clasificaciones de ayudas y de usuarios organizan también los tiempos de trabajo y las tareas: “*hoy, reunión de ETMF*”, mañana “*grupo de RMIs*”, el viernes atención de “*mayores y revisión de SAD*”, pasado mañana “*coordinación*” con una entidad-.

Esta organización permite a los y las trabajadoras sociales intercambiar datos y versiones con otros profesionales, actualizar los datos acerca de los procedimientos, realizar comparaciones de la intervención social con otras zonas y con otros distritos, entre otras cosas. Además, este procedimiento y la construcción de coherencia en la versión institucional canaliza el trabajo profesional, reduce la incertidumbre y, sobre todo, establece un marco lo suficientemente amplio en el que incluir las diversas situaciones que plantean los usuarios cuando acuden al centro de Servicios Sociales.

actuar al respecto por parte de la entidad pública encomendada a la protección de los menores. A estas situaciones de *desamparo* se vinculan las medidas de protección de menores, establecidas legalmente y que son las siguientes: Tutela, Guarda, Acogimiento familiar y Adopción.

Sin embargo, esta ecuación supone una paradoja de difícil solución para los trabajadores sociales: lo que por un lado fija sus funciones y sitúa su trabajo en un sistema institucional, por otro les resta protagonismo en los procesos de intervención social. En efecto, los valores asociados al *“estar con la gente”*, a las habilidades de relación que domina técnicamente el trabajador social, se quedan paulatinamente relegadas en este proceso de fijación institucional del trabajo; como señala una directora de un centro de Servicios Sociales en relación a los programas y servicios que hay para el sector de *“los mayores”*: *“muchas veces nos quedamos en el RMI, en los recursos..., lo que hay que hacer es fomentar las redes de relaciones, de amistad, el entorno de la gente es lo que da apoyos”*. En este escenario de servicios con recursos, ayudas y prestaciones para las necesidades sociales de los usuarios, los trabajadores sociales se ven en la necesidad de reivindicar permanentemente su *saber hacer*, sus cuotas de protagonismo en las intervenciones sociales, su participación directa en los procesos de ayuda, la relevancia de sus experiencias y saberes acumulados.

“Lo de tanto trámite, tanto código, que tiene su sentido pero se supone que si eres trabajadora social esa parte de codificar la tendrían que hacer otras personas y el trabajador social se tendría que dedicar a eso, a la intervención, ... pues eso... si tu haces cada mañana seis entrevistas, a las que vas a dedicar como mucho media hora, para estar luego tres o cuatro días resolviendo el papeleo que se te ha derivado de esas entrevistas, o ses le está quitando un montón de tiempo a lo que es realmente la intervención.” (Trabajadora Social).

Estos profesionales trabajan con estos recursos y ayudas no sólo como instrumentos con los que dar respuestas concretas a los usuarios, sino como auténticos artefactos cognitivos que modelan y dan sentido a su entorno de trabajo. Conforman así un conjunto de perspectivas posibles desde el interior de la lógica institucional, que incluyen formas de entender la vida social, de mirar y de explicar las vidas de los usuarios y de sus problemas. La posibilidad de estos puntos de vista no se da, sin embargo, por la mera imposición de la

existencia de un listado de recursos y de ayudas sociales. El análisis de estas *formas de mirar* debe realizarse teniendo en cuenta las operaciones concretas que se dan en la institución y, específicamente, aquellas que se insertan en el trabajo cotidiano con los *casos sociales*.

B) Un sistema documental: el trabajo con *casos* en acción

En el centro de Servicios Sociales, durante el transcurso de una reunión del Equipo de Trabajo con Menores y Familia -ETMF- bastante intensa, las dos trabajadoras sociales y una educadora que están trabajando en un "*caso*" hacen patente lo que consideran una situación difícil, la educadora señala que "*no es un caso de un cuarto de hora...yo creo, creo que hay que agotar primero todas las posibilidades de la familia y luego, lo último plantearse el tema del internado*", comentarios que se acompañan y complementan con los que aporta la trabajadora social de zona. Esta educadora prosigue "*es muy difícil de llevar, no veo una solución buena, sinceramente, no vamos a poder cambiar ni a K. ni a G.*". Esta discusión lleva buena parte del tiempo dedicado a este "*caso*", finalmente sólo queda clara una cierta estrategia en el reparto de papeles entre profesionales "*que A. [la educadora social] sea más amable, trabajar desde el diálogo y que M. [trabajadora social de zona] marque más, poner más los límites...*".

En otra ocasión, paso una buena parte de la mañana con una trabajadora social de *zona*, en su despacho. Ese día no tiene entrevistas con los usuarios y dedica su trabajo a los distintos papeleos en torno a los expedientes. Después de varios comentarios con otros compañeros-as que entran y salen, se dedica a la pila de expedientes, que es bastante voluminosa, que tiene sobre la mesa de su despacho. Mientras hablamos rellena con anotaciones unas hojas de color rosado que hay en cada carpeta -"*hojas de seguimiento*"- y me dice que esta es la parte del trabajo que le resulta más pesada, que no le gusta nada escribir y que además se siente mal haciéndolo "*sobre cosas tan personales que te cuenta la gente*", por lo que me dice que ella escribe bastante poco, la mitad de lo que le cuentan

porque además parece que *“sientas cátedra”* y *“nunca sabes quién lo va a leer porque aquí no estamos nosotros eternamente”*. Insiste en que no le gusta nada el papeleo y que en estos ratos es *“un culo inquieto”*, cosa que parece cierta porque se va moviendo de un despacho a otro, para volver al rato al suyo y seguir con sus notas; dice que *“en las entrevistas [con los usuarios] no me importa estar toda la mañana en el despacho, pero cuando tengo que hacer tantos papeles...”*. La conversación sigue y, mezclando unos temas con otros, llega un momento que ya deja de rellenar esos papeles, me dice que ya *se lo ha quitado de en medio*. Nuestro tema de conversación gira en torno a las tareas que hacen los trabajadores sociales y directamente pasa a decir su opinión al respecto *“ahora se lleva un tipo de trabajador social que gestiona y tramita prestaciones y esto no es así, se está perdiendo el calor, la atención que le das a la gente que ya que tampoco se puede hacer mucho por ellos por lo menos que les puedas dar algo de calorcito...y es que parece que no se sabe decir que no,... viene la gente a pedir cosas y nos sentimos sus salvadores, hay que darles lo que ellos piden y eso no es así, hay que decir que no muchas veces, no somos salvadores de nadie....los trabajadores sociales, antes había más comunicación”*, según ella ahora *“ya se comunican hasta por hojas de derivación y esto es que es bastante penoso”*.

El diálogo se traslada al despacho contiguo, de otra trabajadora social de zona. Allí, dos de sus compañeras se dedican a rellenar fichas y hojas rosas. Una de ellas está escribiendo en sus expedientes y me dice que no ha logrado *quitarse de encima* todo el trabajo que tiene. La otra entra y sale de la sala, hablan de sus cosas -el colegio del hijo, las vacaciones- intercaladas con comentarios sobre los *“casos”* de los expedientes que tienen sobre la mesa y otros de unas mujeres que acuden a un cursillo y unos talleres organizados por los Servicios Sociales.

Informes sociales e impresos de solicitud, términos técnicos, reuniones de *casos*. Todas estas actividades forman parte de las actividades diarias de los trabajadores sociales una vez que se ha iniciado el trabajo centrado en los

usuarios/casos. Unas tareas que conforman el contrapunto del trabajo de presencia con usuarios: la atención cara a cara que está más próxima a las aspiraciones de *“estar con la gente”*, y el trabajo documental que hay que *“quitarse de encima”*. Sin embargo, la constitución misma del Trabajo Social moderno va asociada a esta actividad documental y técnica y, más aún, la relación que los trabajadores sociales mantienen con las tareas documentales es paradójica en la medida que es fuente de incomodidad para esos profesionales a la vez que es una parte irrenunciable y constitutiva de su trabajo. De hecho, el tipo de relación, institucionalmente mediada, se estructura en torno a estas prácticas documentales, que sostienen y retroalimentan una cierta perspectiva y esquema de trabajo. A partir de categorías disponibles¹⁰¹, los y las trabajadoras sociales encaran la intervención social en tiempos y espacios institucionales, donde los casos se traducen en textos, se trasladan a soportes documentales y se ponen en juego en reuniones de trabajo. La posición de los profesionales de *primera atención* y los de *zona* es privilegiada para rastrear este tipo de prácticas.

C) Papeleo, expedientes y reuniones

Una trabajadora social de zona, está revisando en su despacho varios expedientes. En un momento dado se detiene en uno bastante voluminoso y me comenta que éste le parece “curioso” porque incluye una solicitud de información del IMMF¹⁰² para la valoración de un “caso”, información que tiene la Fiscalía de Menores. Le manifiesto mi ignorancia acerca de estos procedimientos e inmediatamente se apresura a explicarme que se trata de un menor detenido por el GRUME¹⁰³ y que el procedimiento en estos casos se inicia con la documentación que elabora la policía y envía a Fiscalía, que es la encargada de enviar el expediente al IMMF y este organismo lo manda a los Servicios Sociales municipales donde está empadronado el menor y su familia. Una vez

¹⁰¹ Un hecho que parece tener un signo contrario a la lógica del Trabajo Social moderno, que sostiene que en primera instancia se produce el encuentro con los usuarios y posteriormente se definen quiénes son y cuáles son sus problemas (Fernández y Alemán 2003; AA.VV. 2003; Fernández 2005)

¹⁰² Instituto Madrileño del Menor y la Familia, Comunidad de Madrid.

¹⁰³ Grupo de Menores, de la Policía Nacional.

hecho esto, los Servicios Sociales tienen que citar al menor y a su familia y valorar el caso en el plazo de 3 meses. Después, emiten un informe al IMMF con o sin propuesta específica.

En otra ocasión, E., trabajadora social, me explica que, en los expedientes, uno de los documentos más importantes es el DIS, es decir, el Diseño de Intervención Social. Se trata de un documento que permite recoger los datos básicos del usuario y la “valoración diagnóstica”. Se incluyen los “objetivos a cubrir” en la intervención y el “plazo de consecución” de los mismos, y permite indicar los “recursos y prestaciones a utilizar”, así como los “indicadores de evaluación”. El resto del documento consiste en apartados para realizar diversas “revisiones periódicas” de este diseño de intervención social y, finalmente, se incluyen unos puntos para consignar la finalización del diseño de intervención, indicando los “problemas sobre los que se ha intervenido”, la “evaluación de la intervención” y los “motivos de la finalización” de la misma. Los DIS que puedo ver en ese momento están completados sin una excesiva profusión de datos -el espacio para escribir es bastante reducido-. Por ejemplo, a la hora de exponer los objetivos se consigna “búsqueda de empleo” o “actividades formativas”, o para indicar la valoración diagnóstica basta con una línea: “menor en riesgo de abandono y graves problemas de convivencia en la unidad familiar”. Se trata de un documento que completan todos los trabajadores sociales de zona pero a la hora de consultar y orientarse en la intervención dedican mayor atención a sus anotaciones en las “hojas de seguimiento” y a los distintos informes sociales que se incluyen en el expediente.

Este proceso documental, fundamentalmente basado en el sistema de expedientes, está incorporado a la estructura de trabajo cotidiano de los profesionales y forma parte de su saber práctico. Por sí mismos, los documentos no construyen nada, pero en su relación -con mayor o menor fricción- con las experiencias directas cara a cara, contribuyen a la construcción de las tipologías prácticas de usuarios. Los trabajadores sociales no producen documentos aislados sino que lo hacen en referencia a un proceso de trabajo reglado, que tienen que aplicar localmente de manera permanente y que incluye tanto la

descripción de los usuarios, la construcción canónica de sus historias y el registro mismo de las actividades que realizan los trabajadores sociales en el proceso de *intervención social*, permitiendo cierto margen de variación en su desarrollo teniendo en cuenta las características específicas de *sus usuarios*. La tecnología documental -registros, impresos, anotaciones- va a convertir la realidad de los usuarios en realidades manipulables, concretas y con cierta estabilidad, que se pueden comparar e incluso combinar con los hechos de las vidas de otras personas (Moffat 2001 :333).

En los centros de servicios sociales este conjunto de técnicas documentales está constituido por los expedientes, informes, escritos, los manuales de procedimiento en primera atención, los modelos de fichas de usuarios, los baremos del RMI y las carpetas donde se recogen los requisitos de acceso a los "*recursos*" sociales. Este punto de partida, sin embargo, necesita una aclaración previa: no se trata de demostrar que los documentos logren reflejar *la realidad* local de los usuarios de este establecimiento específico -ningún trabajador social sostiene eso, conscientes de las distancias entre lo que ven o sospechan de sus usuarios y lo que queda registrado en informes e impresos-. Lo que nos resulta de gran interés son las operaciones mediante las cuales una versión de la *realidad* queda registrada e integrada en el sistema institucional, que es útil y significativa para los profesionales, y que viene condicionada por las estructuras documentales mismas dejando fuera con toda naturalidad elementos para otras versiones o sucesos de la vida cotidiana de los usuarios que no son adecuados al sistema documental institucional -por ejemplo, al impedir el registro de una conversación informal con un usuario o las sensaciones que se producen en una reunión-. Los y las trabajadores sociales, sin embargo, no obvian ni olvidan esas conversaciones y menos aún las sensaciones que elaboran a partir de su contacto con los usuarios y su trabajo en reuniones y despachos. Ese *saber* entra en juego -de manera estratégica- en varios momentos de la actividad profesional, como por ejemplo en las reuniones.

Por lo demás, hay que tener en cuenta que todos estos documentos se basan en una versión del individuo que queda definido a partir de su Documento Nacional de Identidad y los datos del padrón municipal - documentos que, al fin y al cabo son determinantes para poder acceder al sistema organizado de ayuda social municipal-. Estos documentos son de gran importancia dado el carácter territorial de la implantación de los centros de Servicios Sociales Municipales y la estructura de reparto de profesionales de atención por zonas establecidas del barrio. Además, estos datos son los que van a guiar, no sólo la elaboración del expediente, sino todo el conjunto de documentos que van a constituir la narración implícita del proceso institucional de ayuda social.

Teniendo en cuenta este tiempo de dedicación a los impresos y diversos soportes documentales¹⁰⁴, es importante detenerse en la caracterización que los profesionales hacen de ello. Los trabajadores sociales hacen frecuentes referencias al aspecto documental de su trabajo, *"...cuando empecé aquí [a trabajar en el centro de Servicios Sociales]...al principio me tiré un mes y pico, más de un mes, aprendiendo las dinámicas de trabajo del centro, los códigos, los documentos, todos esos impresos..."*. Algunas de ellas certifican la inevitabilidad del mismo: *"hay mucho trabajo, ...los Servicios Sociales son muy burocráticos pero se puede hacer la tarea de ayudar al otro"*, e incluso subrayan su oportunidad y adecuación a las tareas de la ayuda social: *"es positivo haber logrado el nivel de sistematización con historias sociales, códigos de registro, etcétera ...[en sus primeros tiempos como trabajadora social] siempre tuve la costumbre de registrar lo que hacía y lo que me decía la gente en un cuaderno, porque no había ni modelos de fichas ni nada"*. Por otro lado, es frecuente recoger discursos críticos hacia este tipo de actividades,

¹⁰⁴ Conviene recordar que el horario de trabajo en el centro de Servicios Sociales era de 8:30h de la mañana a 15 h de la tarde. Una trabajadora social de zona solía tener tres días a la semana dedicadas a atención directa a usuarios, normalmente de 9 a 12 horas, dedicando el resto del horario de trabajo a visitas a domicilios, reuniones y, sobre todo, al trabajo documental que se derivan de las entrevistas: completar historias sociales, añadir documentos a los expedientes, elaborar informes sociales o hacer gestiones telefónicas.

principalmente apoyados en el tiempo que les quita *“para estar con la gente”, “los expedientes, las tramitaciones, es todo muy cansado... no hay tiempo para estar con la gente y hacer bien el trabajo”* señala una trabajadora social, así como por lo superfluo de estas actividades respecto a lo que consideran más importante: *“Lo más pesado es tener que escribir, hacer informes, rellenar papeles, gestiones... es excesivo y hay cosas innecesarias”* indica otro trabajador social.

Así, el trabajo con documentos, impresos, informes, puede llegar a ser un requisito incómodo para trabajar, pero inevitable y hasta necesario dado en entorno institucional organizativo en el que se ubica la actividad de ayuda social de un centro de Servicios Sociales. Los propios trabajadores sociales de *primera línea* -los que están en *primera atención* y en las *zonas*- también encuentran en esos conocimientos de primera mano no consignados en documentos una fuente importante de legitimidad y reconocimiento profesional. Un reconocimiento, por otra parte, que no viene mal en un contexto laboral donde la visibilidad de estas profesiones es bastante escasa, así como la valoración de su trabajo.

Por otro lado, en el contexto del Trabajo Social moderno, el trabajo documental es una fuente importante de prestigio y de legitimación profesional a la que estos trabajadores sociales no pueden renunciar. Así, esta actividad documental es uno de los ejes sobre los que pivota la actividad organizada de ayuda social, legitima el desarrollo de una actividad profesional y, como hemos visto, constituye una de las áreas de fricción más importantes entre la lógica institucional y la profesional -sobre todo de aquellas posiciones de *primera línea* respecto a los usuarios- y que los trabajadores sociales, educadores, etc, deben resolver cotidianamente con mayor o menor éxito.

Saber de la gente. Rellenar impresos

La resolución parcial de esas fricciones admite varias modalidades. A lo largo de las entrevistas y de las conversaciones con los y las trabajadores sociales se pueden observar diversas formas de integración del trabajo documental en el concepto de ayuda, e incluso en el de la proximidad con la gente, por ejemplo cuando una trabajadora social subraya que, aunque *pesado*, es *necesario* ese trabajo para tener ordenados los datos y prestar un mejor servicio. La queja, puntual o permanente, es otra de las modalidades; al menos sirve como actividad de enlace con los compañeros-as que tienen una vivencia parecida y actualizan su certidumbre de que lo importante -aunque no lo puedan hacer bien- es *estar con la gente*, además de disponer de un oportuno contraste entre ambas prácticas: lo pesado del trabajo burocrático se contrapone al trabajo “*de verdad*”, que no pueden hacer completamente bien, por el tiempo y energías que les resta el primero.

En un nivel más práctico, buena parte de los trabajadores sociales de zona optan por automatizar este trabajo, dedicando unas horas y días específicos a ello, de manera intensiva, para poder dedicarse con tranquilidad a las entrevistas, reuniones y otros menesteres. Finalmente, pude comentar con algunos de estos profesionales sus problemas serios para resolver esta cuestión, hasta el punto que puede llegar a constituir uno de los elementos importantes de decepción profesional primero y desilusión y abandono después.

El siguiente cuadro pretende ilustrar el volumen de trabajo cotidiano con impresos, en las fases más directas e iniciales de la atención a los usuarios en el centro de servicios sociales:

Documentos disponibles para los y las trabajadoras sociales del centro, tanto los de Primera Atención como los de las Zonas:

Documentos relacionados con la RMI (Renta Mínima de Inserción):

- solicitud de RMI (tres hojas de recogida de datos)
- programa individual de inserción (dos hojas)
- comunicación de incidencias RMI
- revisión del programa individual de inserción (dos hojas)

Documentos básicos que se incluyen en todos los expedientes son:

- historia social
- hoja de seguimiento
- diseño de intervención social individual/familiar
- informe propuesta
- documento de derivación interservicios
- ficha de usuario de primera atención

Otros documentos referidos a diversas atenciones y prestaciones son:

- orden de alta en las prestaciones de ayuda a domicilio
- orden de baja en la prestación de ayuda a domicilio
- solicitud de ayuda para la convivencia normalizada de menores
- solicitud de teleasistencia
- solicitud de plaza en centro de día
- solicitud de plaza en centros para personas con minusvalía afectada de discapacidad física y/o sensorial
- solicitud de plaza en residencias de mayores con carácter temporal
- solicitud de plaza en residencias de mayores financiada totalmente
- solicitud de plaza en residencias de mayores financiada parcialmente
- solicitud de plaza en centros para personas con minusvalía afectadas de deficiencia mental
- ficha individual de identificación de usuarios
- parte de seguimiento de la prestación de ayuda a domicilio
- resumen mensual de la facturación del contrato de educación familiar

Los y las trabajadores sociales cuentan además con unas tablas con los códigos de referencia para elaborar diversos documentos:

- tablas de la historia social
- tabla de demanda y atención para Unidades de Trabajo Social y Primera Atención
- esquemas de símbolos más frecuentes en los *genogramas*.

(Ver Anexos “Documentos básicos de un expediente” e “Impresos. Ayudas y prestaciones”)

Dada la estructura institucional de atención a los usuarios, el contexto de obtención de datos e inicio del trabajo documental suele ser el despacho del trabajador social, aunque en ocasiones se traslada al propio domicilio del usuario. De este modo, la palabra, el encuentro con la gente, las horas de conversación, de preguntas, los detalles y el ambiente que se puede observar en una visita a un domicilio de un usuario, todo ello acaba por ser traducido, forzado a anotarse en un escrito, en un epígrafe, en las casillas de un informe -

en ocasiones, se produce la reducción a la mínima expresión que es un aspa en una casilla o un número de un código-. Hay que recordar que los y las trabajadoras sociales del centro de Servicios Sociales no tienen todo el control sobre los destinos de estos productos documentales. Una vez elaborados pertenecen al sistema de ayuda social y, como ocurre con la Renta Mínima de Inserción o las residencias de mayores, muchas veces son resueltos en otras instancias, en otras instituciones de la red de servicios sociales y por otros técnicos.

En todo caso, se trata de un trabajo útil. Las trabajadoras sociales, al margen de las dudas personales que puedan tener en relación a la efectividad de esos servicios de ayuda, cuentan con protocolos de procedimientos a seguir que implementan localmente -esto es, adaptando esos requisitos a las circunstancias de sus usuarios, forzando los diagnósticos sobre éstos con los establecidos en los requisitos del servicio-. Así, estas profesionales disponen, en su trabajo cotidiano, de clasificaciones y tipologías prácticas que son aplicables a los usuarios que acuden a sus despachos y que se asocian con procesos operacionales concretos, es decir, son *útiles* para los profesionales¹⁰⁵. Este es el caso de un proyecto destinado a adolescentes *“problemáticos”*¹⁰⁶ donde se dan las pistas básicas para catalogar a los usuarios, empleando un lenguaje técnico que hace referencia a un sistema experto hegemónico: *“adolescentes en riesgo social o conflicto social y sus familias”*, un grupo instituido al que los trabajadores sociales suelen otorgar un alto grado de evidencia social asociada¹⁰⁷ y que, a su vez, se clasifican en:

¹⁰⁵ Estos documentos no constituyen sesudas elaboraciones teóricas acerca del origen de la exclusión social sino que proponen denominaciones breves, concisas y prácticas, aportan y estructuran los procedimientos de trabajo de una manera clara. En ello reside buena parte de esa *utilidad*, desde el punto de vista de los trabajadores sociales.

¹⁰⁶ Se trata del *“Proyecto de Apoyo y Seguimiento socioeducativo a Adolescentes”*, que se implantó en todo el Ayuntamiento de Madrid en el período de realización del trabajo de campo.

¹⁰⁷ En el Centro de Servicios Sociales de E. es frecuente y normal referirse a los jóvenes problemáticos en estos términos o parecidos. Los trabajadores sociales de las *“zonas”* no tienen dificultades en encontrar de entre *sus casos*, jóvenes con las características descritas en estos programas.

- *“menores en situación de riesgo social con los que las intervenciones desde Servicios Sociales no han dado el fruto esperado...”*
- *“menores que vienen teniendo conductas disruptivas y con los que es preciso realizar un trabajo de prevención de mayor inadaptación...”*
- *“menores que han sido separados de su entorno familiar..cronificándose la situación de riesgo...”*
- *“menores que encontrándose en residencia de protección no se adaptan...”*
- *“menores cuya situación aconseja la extracción del mismo del entorno familiar...”*

Por tanto, cuando los profesionales de la ayuda social dedican parte de su trabajo a este material documental lo hacen desde una perspectiva que estructura el funcionamiento de los procesos de ayuda en la línea de la lógica institucional¹⁰⁸. Por otro lado, es muy útil para concretar las prácticas de esos trabajadores sociales y objetivar los procesos de intervención social -que suelen adolecer, al contrario que en otras profesiones, de *pruebas materiales*-. En tercer lugar, este trabajo documental es muy importante porque participa en una producción específica de verdad, certifica *la realidad* y sostiene el proceso, ya iniciado, de búsqueda y organización de *evidencias*, todos ellos elementos constitutivos de la actividad organizada de ayuda social. Finalmente, al amparo del trabajo documental oficial, los trabajadores sociales pueden elaborar y reelaborar con cierta flexibilidad las historias de *sus usuarios*, los diagnósticos, los procesos de intervención y las valoraciones de los logros y fracasos obtenidos, constituyéndose como *materiales de relación* entre profesionales en su trabajo cotidiano. Los siguientes apartados, siguiendo una enumeración de *efectos*, pretenden examinar con mayor detenimiento estos aspectos.

¹⁰⁸ La cuestión, en todo caso, es de orden cualitativo: no se trata de que haya muchos o pocos documentos en el proceso sino de su existencia misma, puesto que cualquier tipo de elaboración documental, aunque sea mínima, va asociada a un cierto grado de burocratización de la actividad y contribuye a la delimitación institucional de los usuarios. Me distancio de las versiones que sostienen que la burocratización de la ayuda social es patrimonio de aquellas agencias muy desarrolladas, complejas en su organización, con numerosos departamentos y personal y con un amplio presupuesto económico. Todas las agencias inscritas en el campo de la ayuda social tienen que desarrollar, en algún grado, este proceso documental. Y en ese sentido, todas participan de los efectos sobre los usuarios que analizo aquí.

Efecto 1: estructurar la ayuda social

Trabajar con este procesamiento documental facilita y estructura el funcionamiento de la ayuda social institucional; esto implica que las actividades en torno a los documentos sirven para activar, iniciar y sostener tipos de acciones concretas, marcando también los cierres de actuaciones de dichas ayudas. Esta cuestión se inscribe entre las principales aspiraciones de las profesiones de ayuda organizada en su versión moderna y tecnificada: contar con unos guiones de referencia que estructuren los procesos de intervención social¹⁰⁹. Un referente que, por lo demás, incrementa la formalización en unas profesiones escasamente formalizadas, y débilmente reconocidas como actividades pautadas y metódicas¹¹⁰.

A partir de aquí, el trabajador social *construye* el conjunto documental que compone la carpeta del expediente con historias sociales, informes, solicitudes y hojas de seguimiento, entre otros materiales.

Este procedimiento deriva, entre otras cosas, en la construcción de un tipo *lineal* de intervención social con los usuarios, acorde, por otra parte, con la guía de estructuración biográfica empleada hegemonícamente en nuestro contexto social. Así, el proceso de ayuda es un *camino*, como se ha señalado, un itinerario que tiene que marcarse profesionalmente y establecer las pautas y actividades para seguirlo: la metáfora que subyace sugiere que el usuario es un *caminante*, un ser en un itinerario vital con trabas y dificultades, sucesos y situaciones en las que se puede encontrar con desvíos, interrupciones o sin los medios necesarios para iniciar o proseguir su viaje. Si en otros momentos de la ayuda social, la tarea de los trabajadores sociales era implantar medios, subsanar defectos o impulsar ese movimiento del usuario, en la última década

¹⁰⁹ Un esquema que no existe ni aislado ni por sí mismo, sino que se inscribe en un modelo de trabajo que forma parte de una teoría específica de la ayuda social.

¹¹⁰ Las disciplinas de la ayuda social, aunque aspiren a ello, no han logrado el grado de sistematización, cuerpo teórico, reconocimiento y formalización que tienen otras profesiones del *cuidado* o la *cura* como la Medicina o la Psicología.

se asiste a una sensible modificación de este discurso, acorde con la definición forzada de unos usuarios individuales y dueños de sus destinos: ahora la tarea de los profesionales de la ayuda es la de “acompañar”, difuminando las metas y subrayando el proceso.

Este movimiento es coherente con los procesos que constituyen la codificación individualista de los problemas sociales en el contexto de unas políticas sociales claramente influidas por la ideología de corte neoliberal. A continuación, se da paso al análisis de la situación, lo más exhaustivamente posible, según los códigos de cada institución, que posibilitan una esquematización lineal de los cuadros de situación de los usuarios y sus vidas. Cabe señalar, al respecto, que los propios organigramas o los esquemas organizados con cuadros y flechas -y todas sus variantes- logran crear varios efectos: de orden y estructura, de jerarquía y de interrelación o conexión entre partes.

Este efecto es aún más logrado cuando los documentos están elaborados con sencillos esquemas de flechas y cuadros como es el caso de un documento denominado “Circuito de atención a personas mayores que viven solas y precisan de internamiento voluntario” que me muestra un trabajador social; aquí se detalla una orientación muy clara y sencilla sobre los pasos, más o menos prefijados y con una elaboración textual mínima, mediante un esquema de cuadros de posible situaciones con las que se puede encontrar el trabajador social y un sistema de flechas que indica las actividades a realizar en cada caso y en un orden establecido (Ver Anexos “Circuito de atención a personas mayores que viven solas y precisan el internado voluntario” e “Itinerario de integración social”).

También los *manuals de procedimiento* y las diversas *guías de recursos* –a los que ya hemos hecho referencia- ofrecen orientaciones claras y prácticas por las que organizar todo el proceso de trabajo con los usuarios: números de

teléfono a los que llamar, horarios de citas, direcciones, listados de papeleo que hay que reunir, procedimientos a seguir. En uno de esos manuales, un trabajador social me señala el epígrafe de *“infancia y familia”* donde puedo ver que incluye:

- *la ayuda para la convivencia normalizada de menores (ayuda nº 1)*
- *plazas de urgencia social en escuela infantil*
- *las ayudas económicas para escuela infantil privada*
- *otras actuaciones*
- *equipos técnicos de menores y familia (ETMF)*
- *centro de atención a la infancia (CAI)*
- *Instituto Madrileño del Menor y la Familia*
- *Fiscalía de menores*
- *Defensor del Menor*
- *recursos de educación*
- *programa de formación de la Comunidad de Madrid*
- *Servicios de Policía Municipal*
- *entidades de infancia*

En cada uno de estos subapartados del documento se encuentran las instrucciones para implementar esa ayuda o servicio. Así, aparecen enumerados de manera clara y breve, los *“requisitos”* de acceso, así como el listado de la *“documentación necesaria”* que tiene que rellenarse y/o entregar fotocopiado. En algunos casos se incluyen pistas para tener en cuenta en la *“valoración”* por parte del trabajador social, así como criterios económicos de concesión de las ayudas –los *“baremos”*-. Toda esa información se completa con una exposición exacta de direcciones y números de teléfono para contactar con dichos servicio. Sobre las direcciones teléfonos impresos se subrayan aquellos que funcionan y se corrigen con tachaduras lo que ya no sirven, anotándose en bolígrafo los actualizados.

Aunque los profesionales encaren con distinta fe y entusiasmo el trabajo con estos papeles, deben en cualquier caso atenerse a los marcos predefinidos, de los que en muy escasas ocasiones participan en su elaboración. Así, para los casos de *menores* existe una guía para la elaboración de informes psicosociales que básicamente consiste en una plantilla donde se señalan todos los puntos y contenidos que debe tener un informe social (Ver Anexo “Guía para la elaboración de informes psicosociales sobre menores”); por otra parte, todos esos informes se realizan en el ámbito específico de los programas destinados a ellos, especialmente para aquellos asuntos de tutela y guarda, donde la actividad profesional se centra en las instituciones de protección de menores de la Comunidad de Madrid -IMMF, Comisión de Tutela- y del Ayuntamiento. Los informes que van a manejar estas instituciones tienen que estar pautados para poder seguir los procedimientos -no es posible, por ejemplo, que se dejen en blanco o no se concreten datos de alguno de los epígrafes- y por tanto, los trabajadores sociales tienen que acoplar sus datos a los formatos exigidos. Así, por ejemplo, en la implantación del nuevo servicio de atención adolescentes “problemáticos”, se incluyen las directrices que se facilitan a los trabajadores sociales de zona. En estos documentos se establecen caracteres de usuarios o “perfiles” de adolescentes adecuados para ese servicio de manera que el trabajador social se ajustará a esas descripciones cuando tenga que justificar la realización de alguna “derivación”¹¹¹ o el inicio de un proceso de “intervención social”.

Efecto 2: concretar prácticas

“Yo tomo siempre nota de lo que pueden ser las demandas,... porque luego, luego hacemos un análisis de las demandas, las del mes, o por ejemplo ahora veo que tengo un incremento de mujeres inmigrantes...” (Trabajadora social).

A lo largo de la semana los trabajadores sociales de zona disponen de ciertas horas de la mañana para realizar su trabajo documental. Normalmente

¹¹¹ En la jerga profesional, *derivación* significa poner en contacto al usuario con otro servicio de ayuda para que acuda al mismo.

ese tiempo se ubica al finalizar las entrevistas con los usuarios y hay, al menos una mañana en la que no se conciertan entrevistas y buena parte del tiempo queda para este trabajo con los expedientes. En esas horas de trabajo se puede comprobar cómo los trabajadores sociales ponen un especial cuidado en la elaboración de informes, tratando de ajustarse a los modelos adecuados para ello, consultando dudas a otros compañeros-as, o pidiendo consejo para expresar adecuadamente algunos pasajes. Una cuestión importante es *“tener al día los expedientes”*.

Para los y las trabajadoras sociales, el procesamiento documental de sus usuarios les permite dar un paso adelante en la traducción parcial de las relaciones y los avatares cotidianos en objetos materiales y palpables, en documentos significativos. Las actividades de estos profesionales quedan recogidas en listados de funciones y, a su vez, registran documentalmente sus actividades cotidianas de trabajo con los usuarios. Los listados de funciones son un tipo específico de objetivación de los procesos de intervención por medio de la operación que realizan de acotación de gentes y problemas¹¹². Por otra parte todas las entrevistas quedan registradas en los listados de “citas” y en las anotaciones de las historias sociales de los expedientes. Las visitas a los domicilios se reflejan en las hojas de seguimiento de los expedientes. Todas las incidencias, novedades y giros en las vidas de los usuarios se reflejan en esas carpetas, con fechas debidamente anotadas y donde se incluyen las descripciones de las actividades que ha realizado el profesional. Cualquiera de estos datos de las carpetas de expedientes pueden ser útiles para elaborar los informes sociales que van a acompañar una solicitud de un recurso o una ayuda social, la derivación a otro servicio social especializado o la prorrogación o

¹¹² Así, en un documento que orienta acerca de las funciones de los educadores del centro de Servicios Sociales se establece una tipología de familias, distinguiendo entre aquellas “que están en un proceso social normalizado” y aquellas “que no siguen un proceso normalizado” - “aquellas que no son capaces de cubrir todas sus necesidades básicas o sólo algunas de ellas”-. De éstas últimas se distingue y definen las características de otros tres subgrupos: “familias en situación de necesidad”, “familias en situación de dificultad social” y “familias en conflicto social”. Estas acotaciones no sólo renombran a las personas sino que establecen las líneas operativas de trabajo para los profesionales.

extinción de una ayuda económica. Por otra parte, los informes sociales se clasifican y almacenan ordenadamente: los muebles archivadores son una parte inevitable del aspecto que ofrece un centro de Servicios Sociales, a pesar de los recientes movimientos y cambios en pos de una progresiva informatización de los servicios en el Ayuntamiento de Madrid. Durante el tiempo del trabajo de campo, estos avances no habían hecho sino empezar y era frecuente que en cada mesa de los trabajadores sociales hubiese uno o varios carpetas de expedientes. Los propios trabajadores sociales los cogen, manipulan, trasladan de un despacho a otro, los vuelven a archivar y todo ello formaba parte del paisaje cotidiano de trabajo en el centro.

En el trabajo de ayuda social la palabra, la conversación y los gestos tienen una importancia central, por tanto, la valoración que hacen los trabajadores sociales de estos elementos materiales es limitada puesto que sólo dan cuenta de una parte del trabajo y además remiten a su carácter burocrático: expedientes, historias sociales, listados, informes y formularios.

Los trabajadores sociales valoran positivamente su producción material en tanto en cuanto demuestran su esfuerzo y su dedicación respecto al sistema de trabajo del centro, su compromiso con los protocolos y su conocimiento de los procedimientos adecuados. Pero no consideran que ésta sea la medida de todo su trabajo ya que son conscientes de que el número de usuarios no constituye, por sí sola, una prueba de éste. Efectivamente, es un aspecto importante puesto que el ingreso en el sistema de expedientes significa disponer de referencias concretas y materiales del proceso de intervención social y eso hace que los trabajadores sociales no renuncien a sostener algún tipo de sistema documental, desde un simple listado de participantes hasta un elaborado sistema de expedientes¹¹³. Sin embargo, esta necesidad básica

¹¹³ Como he señalado, en el transcurso del trabajo de campo tuve la oportunidad de contactar y realizar una parte de la observación participante con agencias del barrio y del distrito que mantenían algún tipo de relación con el centro de Servicios Sociales, especialmente algunas instituciones locales dedicadas a la ayuda social dentro del ámbito de infancia y familias. En ellas, la necesidad y complejidad de los sistemas documentales eran similares a los del centro de

convive con otro tipo de subrayado que realizan los trabajadores sociales: aquel que indica que buena parte de su destreza profesional reside en su capacidad de relación, en la capacidad de acumular experiencias y datos acerca de los usuarios y sus situaciones problemáticas; unos datos que no están ni escritos ni recogidos en documentos.

No he recogido conversación alguna ni discurso donde esos profesionales se contenten con una valoración cuantificable de su trabajo: el reconocimiento de su esfuerzo pasa, así lo subrayan, por que se contemplen el tiempo y esfuerzo dedicado a atender a la *gente*, a escuchar, a tratar tranquilamente a un usuario, lo que podríamos denominar *contenidos intangibles* de su trabajo: esfuerzos por entablar una relación amable, horas de conversación y de escucha, comentarios y detalles sobre las vidas de los usuarios, la carga emocional ante determinados problemas y situaciones, el aprendizaje y perfeccionamiento de las habilidades y destrezas de trato “*con la gente*”. Estos trabajadores y trabajadoras sociales no están obsesionados porque se cuantifique estos esfuerzos, sino simplemente porque se les supongan y se les reconozcan¹¹⁴. Es en este sentido que la obtención de materiales tiene un valor que certifica su esfuerzo y su trabajo. Cuando no es posible establecer un contacto cara a cara con los trabajadores sociales, las pruebas de su quehacer cotidiano se basan en los rastros materiales que han producido, en los contenidos de los expedientes, en los listados de personas atendidas, en el número de derivaciones realizadas. De hecho, estos suelen ser los datos que se tienen en cuenta en los resúmenes estadísticos y recuentos cuantitativos que se

Servicios Sociales, siendo un elemento central los listados de participantes, los informes y las carpetas donde se recogen os documentos relacionados con una persona o una familia. Para este análisis, esa necesidad compartida de un sistema documental forma parte de una de las condiciones del campo y no es patrimonio específico de unas instituciones -como el centro de Servicios Sociales- y del que quedan excluidas otras -por ejemplo, las entidades locales de carácter privado-.

¹¹⁴ Más aún, cuando se trata de un ámbito profesional con dificultades de visibilidad y reconocimiento público y en un contexto de debilitamiento de las estructuras básicas de servicios sociales públicos

emplean para dar cuenta de la efectividad de un servicio de ayuda social¹¹⁵. Así, estas producciones documentales adquieren el rango de prueba –parcial- de trabajo y tienen una relación directa con la valoración del mismo. Los trabajadores sociales, pues, no sólo no pueden renunciar a mantener estas pruebas, sino que deben tener muy en cuenta esta dimensión valorativa, y por eso *no vale* hacer los informes de cualquier manera, ni se puede rellenar un formulario distraídamente.

Efecto 3: producir verdad

Uno de los trabajadores sociales de zona me comentaba que para él era importante todo este trabajo de recogida de papeles y de reunión de documentación sobre los usuarios, entre otras cosas porque, al fin y al cabo, eran las referencias más reales de quiénes eran y qué les pasaba. De ningún modo renunciaba a la labor de relación, de preguntas, de acompañamiento y de indagación acerca de la realidad de sus vidas, pero estos papeles siempre podían funcionar, decía, como “*un espejo que devuelve realidad*”. La mediación documental aporta a la mirada de los y las trabajadoras sociales una buena cantidad de pruebas y de certificados de *realidad*. Este proceso documental concreta *verdad* y la materializa –*evidencias*–, al menos un tipo de *verdad* específica asociada a la actividad de ayuda, que objetiva una *clasificación de grupos humanos*, transforma a los usuarios en *personajes* ubicados en un tipo específico de *narración* y, además, constituye el nivel institucional más cercano, a mano y práctica para los profesionales de la ayuda social, que así pueden elaborar *narraciones estereotipadas de los procesos de marginación social*.

La premisa en todas estas actividades es la de establecerse sobre la base de ser una *realidad*, una *verdad* que sostenga las prácticas de ayuda social. La actividad documental de los trabajadores sociales caracteriza a los usuarios

¹¹⁵ Ver, por ejemplo, Ayuntamiento de Madrid, Memoria de los Servicios Sociales Municipales 2002. Área de Servicios Sociales, Memoria 2005 del Área de Empleo y Servicios a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid, Memoria 2006 del Área de Empleo y Servicios a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid y el Anuario Estadístico de 2006.

según los datos disponibles en las *clasificaciones humanas* de que disponen previamente, como ya se ha avanzado, una clasificación que se inscribe en una teoría de lo social protagonizada, en este contexto, por el concepto de *exclusión social*. Las clasificaciones se realizan en torno a problemas sociales predefinidos que, en el centro, se deslizan en los manuales orientativos para los trabajadores de Primera Atención, en la organización por temas de los impresos o en la descripción por ítems de las hojas de diagnóstico social. Las clasificaciones producen orden y claridad y se establece la asociación entre *perfiles* de personas y ciertas problemáticas, de manera naturalizada. Además, estas clasificaciones no son cerradas sino flexibles puesto que admiten un cierto margen de variabilidad en la interpretación por parte de los trabajadores sociales. Un margen que, por otra parte, es necesario puesto que la realidad cotidiana con la que trabajan los profesionales de la ayuda nunca puede ajustarse plenamente a unas clasificaciones previas y cerradas. Encontramos que las trabajadoras sociales, en sus despachos, van constituyendo sistemas de clasificación de manera *natural* con la organización de sus carpetas de recursos, que siguen el criterio de las “*problemáticas*” -*mayores, malos tratos, drogodependencias*- o por poblaciones o grupos humanos que, por extensión, funcionan semánticamente como problemáticas -*mujer, inmigrantes, menores o minusválidos*, por poner unos ejemplos-. La flexibilidad de estos sistemas prácticos de clasificación reside en la posibilidad de adaptar interpretaciones a la casuística de los usuarios que se atienden y a la posibilidad de transformación a lo largo del tiempo. En el primer caso, por ejemplo, un trabajador social incorpora en la categoría de “*perceptor de RMI*” a una persona que ha acudido a solicitar otro tipo de ayuda y es informada de que cumple los requisitos para acceder a ésta y, a la vez, incluye en ese grupo a otra familia que tiene una tradición de conocimiento de los tipos de ayudas, y acude con toda la información acerca de sus posibilidades para recibir este recurso social -lo que, en la jerga técnica profesional, se denominan familias *dependientes* de la institución-¹¹⁶. En el segundo caso, las

¹¹⁶ La inclusión de realidades tan dispares en un mismo conjunto puede tener efectos prácticos importantes. Así una de las iniciativas de intervención social asociadas a la percepción de la Renta Mínima de Inserción -RMI- puede ser la participación de los usuarios en trabajos y

denominaciones ortodoxas y las clasificaciones técnicas se van modificando a lo largo del tiempo, bien por cambio de nombre, bien por disgregación de conceptos, bien por la invención de otros nuevos.

A los ojos de un lector no implicado en el proceso de ayuda, los usuarios adquieren –momentáneamente– la condición de *personaje*¹¹⁷ en el marco de una narración sobre su vida. En el contexto de este proceso documental, los trabajadores sociales realizan una síntesis de los datos que se consideran relevantes para dar cuenta de la vida de los usuarios. Parcialmente, esos datos se reconstruyen en narraciones, como las que componen los informes sociales o en los episodios más desarrollados de las hojas de seguimiento de los expedientes. Este criterio sintético de narración, con su actividad de selección de relevancias y eliminación de *detalles*, contribuye a elaborar una suerte de *personajes dramáticos* (Reis y Lopes 1995, Riggins 1997, Tice 1998) a los ojos de un lector no implicado en el proceso de ayuda. Pero, más importante para lo que nos ocupa, se elabora un tipo de personaje que es práctico, manipulable y objetivo para la propia tarea de la ayuda social y el desarrollo de los procesos de intervención social institucionales¹¹⁸.

El trabajo documental que hacen los profesionales incluye otro importante elemento de producción de *verdad*, que en este contexto lo constituye el recurso a modelos y estereotipos de la “*exclusión social*”: en los documentos se construyen y consignan narraciones estereotipadas de los

sesiones grupales, o la asistencia a cursos de formación. Estos grupos de trabajo solían tener dificultades de continuidad debido, entre otras cosas, a la heterogeneidad de situaciones personales y familiares que se agrupaban en esas salas.

¹¹⁷ Este término presenta numerosos riesgos para mi análisis en la medida que connota una especie de *poder de creación* por parte del profesional de ayuda social y constriñe al usuario a las vicisitudes de una historia. Ni el trabajador social es un escritor ni los usuarios son personajes al uso. Simplemente quiero subrayar la ubicación de estas personas en unas narraciones que vienen desarrolladas desde el sistema experto y que se desarrollan en el contexto institucional de la ayuda social.

¹¹⁸ Este efecto de narración funciona como resultado material, pero no sustituye completamente la vivencia que los trabajadores sociales tienen respecto al proceso e relación con sus usuarios, es decir, éstos no se transforman en *personajes* para ellos. Me interesa destacar este aspecto del *personaje* precisamente porque es un producto que trasciende la relación trabajador social-usuario, y se integra en el proceso documental institucional que ya no puede ser ni controlado ni matizado por un trabajador social de zona.

procesos de marginación social. Ligado al proceso de síntesis dramática, los *personajes* se inscriben en historias, tienen sentido dentro de historias acerca de sus problemas sociales, de cómo inician, cómo transcurre, termina o perpetúa su situación social y sus problemas. Para ello, los trabajadores sociales manipulan -en el sentido metafórico de trabajar o manejar con las manos- y moldean aquello de que disponen, dadas sus condiciones de trabajo en el contexto institucional, y lo que tienen son modelos y estereotipos, patrones narrativos que aplican a la síntesis y codificación de los datos que obtienen en sus encuentros y cuestionarios a los usuarios. Este es el caso del documento impreso estándar donde se recoge los proyectos de intervención denominado DIS -Diseño de Intervención social- (Ver Anexo “Documentos básicos de un expediente”) y los de los distintos formatos de trabajo de que disponen los educadores sociales del centro de Servicios Sociales: orden de altas y bajas, actuaciones y contenidos, informes de intervención social -donde se incluyen descripciones de los usuarios-.

Los materiales básicos para la intervención social, que se integran en el conjunto de actividades cotidianas de estos profesionales, recrean un tipo específico de historias de los usuarios -basadas en los datos de sus expedientes- que tienen una vida práctica en las reuniones de trabajo -fundamentalmente las de *casos*- y que implican un programa permanente de actualización e interpretación de la evidencia social sobre las vidas de los usuarios. Pasemos ahora a examinar estos aspectos con detalle: expedientes y reuniones.

D) Historias de *expedientes*

A estas alturas, hemos podido comprobar la utilidad de los expedientes para la organización básica del material documental relativo a los *usuarios* y los *casos*. Este material constituye también una mediación importante para la perspectiva particular que recrean los profesionales, entre otras cosas porque les sirve para generar un tipo específico de historias de las personas.

Las trabajadoras sociales del centro trabajan cotidianamente con los expedientes de sus usuarios, actualizando la información contenida en ellos y tomándolos como referencia para sus encuentros cara a cara en los despachos. Son, además, el instrumento documental básico que se va a emplear en las diferentes reuniones de trabajo de profesionales, así como la base para la elaboración de informes sociales e informes de derivación a otros servicios. Estos expedientes contienen los datos básicos de cada usuario y su entorno familiar con el que convive, y contiene al menos:

- planilla-carpeta de HISTORIA SOCIAL, con los datos de referencia, tipo de vivienda, datos del usuario y su núcleo de convivencia, dinámica familiar, relación con el entorno social, una valoración de sus *problemas* y de sus *puntos fuertes*, y una *valoración diagnóstica*, así como una relación de las *demandas y atenciones prestadas*
- una ficha de usuario de Primera Atención, con las primeras valoraciones de su situación y de sus demandas
- un informe propuesto a partir del problema planteado
- un diseño de intervención social individual-familiar
- hojas y apartados para los “seguimientos”

Además pueden contener copias de todos los informes sociales realizados y enviados a otra institución, fotocopias de documentos personales o informes recibidos (Centro de Salud, centros escolares, ...).

Mirar desde los expedientes

En una ocasión, mientras deambulo por el pasillo superior del centro de Servicios Sociales, una trabajadora social y, a su vez, directora del centro me llama a su despacho porque quiere explicarme cómo se organizan los expedientes de los “usuarios”. Ante una mesa abarrotada de cajas, papeles y carpetas de expedientes, me explica el sistema de altas y bajas que se produce en el sistema informático. Mientras habla, se sirve de un folio en blanco para explicarme de manera gráfica que los expedientes deben incluir tres partes diferenciadas que organizan los documentos que allí se incluyen. En el folio traza tres líneas y con una carpeta de expediente al lado como ejemplo me dice que “*en primer lugar tiene que estar la historia social, la FUPA, el DIS y las hojas de los seguimientos...*”, en el segundo apartado se incluyen “*los informes para uso interno y exterior, las actuaciones, las prestaciones, peticiones...*” y finalmente, un tercer bloque de documentos reúne “*los documentos privados, el libro de familia, el DNI, la cartilla de la seguridad social, informes médicos, nóminas, hacienda, etc...*”.

Dentro del proceso institucional de delimitación y definición de los usuarios y el proceso consiguiente de constitución de *casos*, el "*expediente*" viene a ser el soporte material sobre el que quedan reflejadas las informaciones recogidas de estas personas, el tipo de "*intervención social*" que se ha realizado o se realiza en esos momentos, así como la escritura de los avatares del desarrollo del "*caso*". Lo interesante es que no sólo se trata de una evidencia material del sistema de *casos*, sino que constituye un material que organiza y condiciona fuertemente las prácticas de los trabajadores sociales, aún cuando no lo haga de manera unilateral, total y definitiva. Como todos los sistemas de recogida de datos y archivo, permite organizar las características y peculiaridades del usuario sin su presencia física, trascendiendo incluso sus palabras y explicaciones, ya que estos documentos recopilan la información aportada por distintos profesionales y en distintos contextos, logrando así, en esta lógica indagatoria, una mayor *fiabilidad*, *certeza* y, en definitiva, aproximación a la *realidad*.

Así, la entrevista con un usuario le precede la consulta de los documentos por parte del trabajador social -en numerosas ocasiones, aunque disponen de las carpetas, no es necesario hacer esa consulta debido a la frecuencia de los encuentros cara a cara en las entrevistas con determinados *casos*-. Una vez finalizados los encuentros, los trabajadores sociales rellenan las *hojas de seguimiento*, actualizan las historias sociales y, si es necesario para el proceso de intervención, elaboran los informes sociales. En estas tareas, los profesionales reducen y codifican los términos de su conversación a los formatos disponibles, no necesariamente eliminando datos, sino adaptándolos: realizan una reconstrucción de datos, una reelaboración narrativa *en ausencia* de los usuarios. Cuando éstos ya no están ante el trabajador social, lo está su expediente, disponible y manipulable en cualquier momento, con la aspiración de contener en su interior todos los documentos concernientes al proceso de intervención. Estas reconstrucciones se elaboran en un determinado régimen de veracidad, de manera que las historias que contienen tienen efectos de *realidad*,

precisamente por su conexión con las prácticas de obtención de esa evidencia social. Y al cabo de un tiempo el propio expediente se convierte en un soporte institucional de *"la realidad"*.

En cualquier caso, las trabajadoras sociales disponen de un margen de matización en donde procuran colocarse como protagonistas puesto que son capaces, como he sugerido antes, de distinguir las distancias entre las construcciones de *la realidad* con la que trabajan y su materialización en expedientes: *"muchas cosas que ocurren en la intervención son muy difíciles de plasmar por escrito"* o *"hay muchas cosas que se quedan aquí dentro"* indica una trabajadora social señalándose la sien con el dedo índice. De esta manera, definen y defienden un espacio propio que no puede ser sustituido por papeles: el *caso* es algo más que su expediente y engloba toda las experiencias, sentimientos, opiniones, valoraciones, recuerdos que registra el trabajador social, no necesariamente por escrito, sino también en su memoria, y que aparecen narradas cuando sale a colación la discusión o exposición del *caso*, de tal manera que es posible modificar, actualizar, seleccionar y establecer nuevas versiones con todos esos datos en relación al contexto concreto en el que se trate el asunto y que, no hay que olvidarlo, funcionan como la *realidad* con todas sus cargas de *evidencia*.

A nivel administrativo, estos expedientes están estructurados según la misma lógica de las *"zonas"* en que se organiza la atención a los usuarios en el centro de servicios sociales. La categoría principal de clasificación es de carácter topográfico -por calles- que es el criterio a seguir para dividir las distintas zonas y su adjudicación a cada trabajador social y es una división que no está fijada para siempre y que se somete a cambios -zonas que amplían sus calles, otras que se disminuyen- que tienen que ver con el número de *casos* que lleva cada trabajador social, que se trata de repartir lo más igualitariamente posible.

En correspondencia con el estado de las *intervenciones sociales*, los expedientes se dividen en los “*activos*” e “*inactivos*”. Los primeros se guardan todos en la zona de administración, en unos archivadores de tamaño folio, y allí es donde los profesionales del centro tienen que acudir para cogerlos o consultarlos; el criterio de archivo es el del nombre de las calles, por orden alfabético. Por otro lado, los expedientes “*inactivos*” se van almacenando en cajas y éstas se guardan en distintas zonas del centro -en el momento de la observación, en un rincón cerca del despacho de primera atención y en otro hueco que hay detrás de la puerta de entrada a los despachos de los educadores-. En estas cajas -originariamente de productos de limpieza- se han etiquetado los nombres de las calles, también por orden alfabético.

Entre los hábitos de trabajo de los trabajadores sociales, se incluye una forma *correcta* de organizar los documentos de un expediente, manteniendo la lógica cronológica, básicamente establecida por las fechas -día, mes y año- que aparecen en los distintos papeles y las actuaciones llevadas a cabo con el o los usuarios. Así, una trabajadora social me explica el sistema de organización de un expediente de “*mayores*”, destacando que tiene que estar organizado cronológicamente en cuanto a las actuaciones llevadas a cabo; en otro apartado o carpeta deben aparecer la historia social y la ficha inicial, con la documentación personal que se ha ido requiriendo. Su explicación la apoya subrayando el hecho que estos expedientes pasan de manos, de unos trabajadores sociales a otros y “*quien lo recoge tiene que poder entender lo que se ha hecho anteriormente*”. Además señala cómo estos expedientes incluyen una historia del usuario aunque insiste en que toda la historia no está ahí, gran parte reside en la memoria y experiencia del profesional; “*muchas de las actuaciones con el usuario no se escriben*”, y sin embargo “*se recuerdan*”.

Por otra parte, para los trabajadores sociales y educadores, el volumen que llegan a alcanzar algunos expedientes es indicador de la problemática y del

trabajo que se ha realizado, por diversos profesionales, en distintas fases del proceso de intervención. Los expedientes voluminosos corresponden a casos "*complicados*", remiten a largos procesos de intervención social, que los profesionales suelen asociar con lo "*jugoso e interesante*". La complejidad descrita en esos materiales, no obstante, debe contener ciertos márgenes de éxito y de posibilidades de intervención social -normalmente referidos a fases en las que, como dice una trabajadora social, "*se ha logrado algo*" con el usuario, se tramitaron con éxitos algunas ayudas o se ha procedido al cierre de las intervenciones por logros-. De lo contrario, un expediente voluminoso también puede constituir la objetivación de la cronicidad, un caso que "*no hay por dónde cogerlo*" o que, sencillamente, es "*desesperante*".

Estos conjuntos de material documental son un vehículo adecuado para situar en un lugar central las "*historias*" personales, individuales o familiares de los usuarios. Dicho de otro modo, permiten enlazar las situaciones de marginación o problemática social, con "historias" personales, al establecer recorridos centrados en las biografías de los usuarios. Como ya he señalado, el empleo de la metáfora del desplazamiento -y hasta del viaje- es bastante común incluso en los ámbitos de producción de textos oficiales¹¹⁹, que describen caminos de ida -y a veces de vuelta- a la marginación, por ejemplo con el uso extendido de las expresiones "*itinerarios de inserción*" o "*proceso de exclusión*" -asociadas ambas con un teoría de lo social en torno, precisamente, al concepto de *exclusión*-. La metáfora de las biografías como desplazamientos no es anecdótica sino que forma parte de los modelos de construcción de historias que sirven de referencia para hablar y escribir sobre los usuarios y sus problemáticas.

¹¹⁹ Véase al respecto, sobre todo, AA.VV. (2003) y Trabajo Social Hoy (2003). También Narbona F. Serrano C. (2002) y Gil M. (2008).

De la *historia* al mosaico

Existe otra contribución de la organización de documentos a los esquemas cognitivos con los que trabajan los profesionales de la ayuda social: éstos desarrollan una peculiar traducción de sus experiencias directas con los usuarios mediante la organización de datos en base a criterios cronológicos, o según el tipo de destinatarios de esas ayudas -informes sobre menores, discapacidad, *mayores...*; se producen así unas narraciones parciales que muestran diversos grados e intensidad y afinamiento en las descripciones de las situaciones de los usuarios, en relación a la propia intensidad y frecuencia de la intervención social. De esta manera los datos y las descripciones están focalizados en las problemáticas atendidas, así como en las ayudas y servicios disponibles, puesto en marcha en ese proceso de intervención profesional.

Como resultado, las trabajadoras sociales disponen de un material narrativo que, lejos de constituir una *historia* propiamente dicha, compone un *mosaico* de datos, estructurados lo suficientemente como para tener más sentido que un conjunto caótico de informaciones y, a la vez, altamente flexible y maleable. Así, este mosaico se activa como una auténtica base de datos, ajustada a los parámetros institucionales, y disponible para el uso práctico de los trabajadores sociales. Esta forma peculiar de organizar los datos se hace en base a los referentes técnicos y expertos del Trabajo Social moderno, que pretende trabajar sobre las *evidencias sociales* más claras y sobre las áreas problemáticas de la vida de los usuarios. Producto de ello, se definen y delimitan las vidas problemáticas, obviando las narraciones y descripciones minuciosas de las áreas no problemáticas de los usuarios, centrando su atención en la marcha dificultosa de sus vidas personales y familiares¹²⁰salvo si se trata de aspectos positivos que son rescatables para la intervención social -es decir, los incluye en la lógica de elementos de solución -o parte de la solución- a los problemas-.

¹²⁰ Así, la organización de datos y materiales en el sistema documental no admite descripciones complejas ni la existencia de ambigüedades ni ambivalencias, toda vez que ese mosaico activa la delimitación problemática del caso y la puesta en marcha, desde ese marco, de estrategias de intervención social.

En este sentido, el trabajo con expedientes ocupa un lugar central en el procesamiento institucional de las problemáticas de los usuarios, contribuyendo a la definición, precisamente, de tipos de usuarios y de problemáticas sociales para el centro de Servicios Sociales. Como hemos visto, este sistema está disponible para los trabajadores sociales como fórmula material y discursiva de relación con los usuarios, así como elemento de organización de las tareas de intervención social que justifican y sostienen la actividad misma de la institución. Para completar el panorama que venimos describiendo, conviene hacer una somera enumeración de algunas consecuencias de este tipo de trabajo mediado:

- Afecta a los formatos de recogida de información, los tiempos y espacios de contacto con los usuarios, al proceso de elaboración de diagnósticos, a los estilos de relación con otros profesionales e instituciones, al empleo de un lenguaje adecuado -correcto, oficial, hegemónico-, a la elaboración de narraciones e historias, las clasificaciones por grados de dificultad o cantidad de *"problemática social"* -hay expedientes *"bonitos"*, *"jugosos"*, *"entrañables"*, otros son *"complicados"* o *"difíciles"*, o *"no tan interesantes"* pero en cualquier caso estas características de los expedientes remiten directamente a la valoración que se hace del *"caso"*, como por ejemplo los casos *"de manual"*, o los que son *"de toda la vida"*-.
- Facilita y canaliza la construcción de una *protonarración* a partir de una clasificación muy básica y flexible de los documentos. Estrictamente, no hay una historia o narración elaborada y esta característica permite la reelaboración continua de la narración del *caso*, dentro de los márgenes establecidos por los impresos, informes y otros documentos incluidos en la carpeta. Las *protonarraciones* serán una base necesaria para adaptar las narraciones sobre los usuarios a los sucesos, idas y venidas, éxitos y fracasos, que se van a suceder a lo largo de los procesos de intervención social.

- Se produce un doble salto de carácter metonímico; por una parte se toma a los papeles por la persona -y, en todo caso a su familia-; así, los trabajadores sociales se refieren a *"los IMI"*, o indican que tal caso *"es un Remi"*. Por otra parte se toman a las *"medidas"* adoptadas, las prestaciones gestionadas, por la persona -y su familia-, de manera que un profesional puede indicar que *"tengo una tutela"*, o que está trabajando sobre *"un caso de maltrato"*, o, como se ha señalado ya, que determinado grupo familiar es *"una familia superdeteriorada"*.
- Se presenta como instrumento principal de trabajo y en la relación con otros profesionales¹²¹, incluso con aquellos pertenecientes a otras instituciones. Por medio del expediente, el usuario queda objetivado en un caso e ingresa en el circuito de gestión institucional. Los expedientes son materiales de trabajo para otros profesionales de la ayuda social,

¹²¹ En Pérez (2000: 78-87) se exponen algunas de las características que se atribuyen a la documentación empleada por los trabajadores sociales, desde el discurso oficial y técnico. En el artículo se acotan tres tipos de documentos básicos y específicos de estos profesionales -la Historia Social, la Ficha Social y el Informe Social- y se acotan los usos de los mismos según la lógica teórica de la institución, un uso para el trabajador social, *"que debe proponer un diagnóstico y una solución"*, un uso por las instituciones para *"dar respuesta al problema"*, un uso por distintos servicios para *"una correcta planificación de los recursos y actividades"*, y finalmente se señala un uso para los investigadores *"que analizan el proceso de cambio y desarrollo de la realidad social"*. Este trabajador social se interesa más por las trayectorias individuales. *"El Trabajo social tiene una vocación de intervención para modificar la realidad.... confecciona su historia -social- para realizar un diagnóstico de la situación y proceder a aplicar unas medidas correctoras"*. Lo que en este artículo es la Historia Social, coincide en forma y contenidos con los expedientes que he examinado en el centro de Servicios Sociales. Para este autor, la Ficha Social es *"la parte común sistematizable y cuantificable de la Historia Social"* y el Informe Social *"es la síntesis explicativa, respecto de una situación dada, que emite el trabajador social como resultado del estudio, valoración y dictamen para el logro de un objetivo determinado"* y se señala cómo es el instrumento fiable para informar -es decir, mostrar realidad- y obliga a adoptar unas prácticas de indagación de fiabilidad acerca de esa realidad. Es interesante señalar cómo en este texto se desliza un esquema de acotación de los usuarios que ignora el contexto de dominación básico en que se produce el encuentro entre profesionales y usuarios puesto que señala que *"el cliente es libre de escoger sus propias soluciones"*. Simultáneamente, los documentos expuestos exigen unas prácticas de sospecha e indagatorias: *"hay que tener presente siempre la posibilidad de descubrir otros -datos- menos visibles pero más significativos que sean los verdaderos motores del comportamiento y expliquen la reacción de la persona"*, de lo cual se deriva la explicación de las diferentes técnicas de entrevista e interrogación así como las fases del interrogatorio. La documentación así estandarizada y normalizada forma parte de la constitución de la profesión del Trabajo Social como una actividad legítima, técnica y rigurosa dentro del campo de la ayuda social.

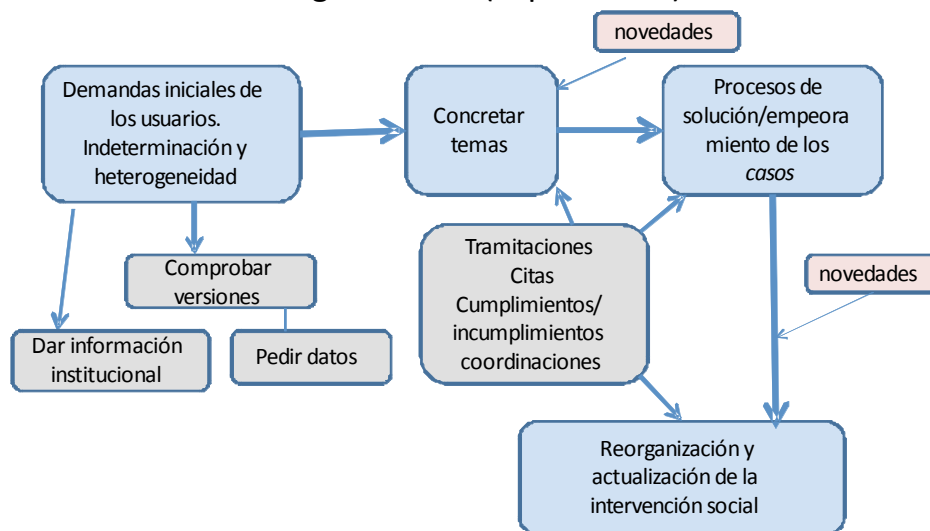
muchos de los cuales no conocen de primera mano a estos usuarios. Así pues, el procedimiento de indagación, de resolución o de intervención social se desarrolla en el conjunto anónimo de operaciones que realizan trabajadores sociales que nunca han visto ni verán a los usuarios concretos. Cuando el expediente, o cualquiera de los documentos que contiene, permiten a un profesional *hacerse una idea* del caso que *tiene entre manos*, estamos ante una concreción del proceso de *despersonalización* inscrito en la doble estrategia de anclaje y desanclaje institucional.

- En coherencia con una naturalización básica del campo de ayuda social institucionalizada, este sistema de expedientes refuerza y reproduce un tipo de *atención individualizada*, que reduce o evita el análisis de las condiciones sociales de existencia de los problemas sociales, así como su génesis. Esta circunstancia dificulta o hasta impide establecer conexiones con contextos más amplios, salvo para desarrollar clasificaciones institucionales -por ejemplo unificando casos con ayudas similares, perfiles parecidos o usuarios de un mismo servicio-.
- Por último, el sistema de expedientes es coherente con una *lógica cronológica* que se materializa en la elaboración de los diagnósticos de las problemáticas forzosamente individualizadas y en la organización posterior de las secuencias de lo que los trabajadores sociales denominan *intervención social*. Esta lógica se aplica a las secuencias de ese trabajo y no tanto a la estructura de los datos de los usuarios, una estructura más próxima a lo que he denominado el *mosaico* de datos y sucesos.

Una vez iniciado el proceso de *intervención social*, la relación entre el trabajador social y el usuario está sobredeterminada, entre otras cosas, por los registros de seguimiento. Los sucesivos encuentros con el usuario serán también significativos para esa recogida documental, donde se registran los

avances y retrocesos de la intervención social, los nuevos datos y, si cabe, nuevos diagnósticos. El proceso queda ilustrado con el siguiente gráfico, donde los rectángulos se corresponden con bloques de trabajo sobre datos en sucesión cronológica. Así, se inicia el encuentro institucional a partir de las demandas y consultas de los usuarios -más o menos indeterminadas- para, a partir de ahí activar el trabajo de concreción de los temas que constituyen el objeto de la ayuda social institucional, y el trabajo de indagación/comprobación por parte de los profesionales. Una vez iniciado el proceso, éste queda sujeto a los códigos de registro documental de la institución, de manera que se incorporan las nuevas situaciones y acontecimientos que se producen mientras el *caso* está en activo.

Proceso de búsqueda de evidencia social a partir de los seguimientos (expedientes)



El *sistema de expedientes* constituye una realidad práctica. Para ser un instrumento que funcione en el trabajo cotidiano de los profesionales, tiene que servir para traducir la variabilidad humana con que se relacionan las trabajadoras sociales, de manera que lo que cotidianamente puede ser casuística y especificidades, se vuelca en datos objetivables, informaciones trasladables a otros profesionales y las bases para las narraciones sobre las vidas de los

usuarios. A partir de los encuentros *cara a cara*, estas trabajadoras sociales pueden desarrollar todo un trabajo de *despersonalización* por medio de los procesos documentales citados.

E) Reuniones

“[las reuniones de casos] están muy bien, pero deberían ser más a menudo, se hace lo que se puede... muchas veces se deberían estudiar más los casos... muy poco tiempo... el otro día tuvimos un caso pues que estaba bastante complicado y teníamos que verlo pues en veinte minutos y al final se vio en una hora y media y aún así, la gente se fue con la sensación que no, que tenía que haber tiempo.....es que me parece fenomenal, que toda la gente que tenga contacto, que está ahí para hacer algo... que estén todos, la opinión de todos y ver cada uno qué puede hacer, los recursos de la zona...”. (Trabajadora social).

Para comprender los esquemas cognitivos desde los que trabajan los y las profesionales de la ayuda social, es necesario inscribir estas perspectivas documentales en las situaciones en las que se erigen en materiales de intercambio y de negociación de los pasos que hay que dar en la intervención social. Gran parte de su actividad sobre los usuarios se desarrolla en reuniones entre profesionales.

En el centro de Servicios Sociales, las reuniones de trabajo son, junto con el tiempo de atención directa a usuarios, una constante en el desarrollo de la actividad semanal. Todos los lunes se realiza una reunión del equipo en su conjunto al final de la mañana, al menos los martes cada quince días se desarrolla la reunión, durante toda la mañana, del Equipo de Trabajo con Menores y Familias -ETMF-. A lo largo de la semana los trabajadores sociales mantienen reuniones de coordinación con los educadores sociales o con otros profesionales de otras instituciones, para el trabajo con *casos*. También se desarrollan reuniones específicas de los casos de “*mayores*”, así como del

servicio de ayuda a domicilio, además de las que eventualmente se realizan en torno a algunas ayudas específicas, sobre todo la Renta Mínima de Inserción.

En términos generales, las reuniones son los momentos de encuentro entre diversos profesionales, donde básicamente se trabaja alguno de los aspectos de la intervención social. Estos encuentros son pautados en mayor o menor grado, y tienen una periodicidad que puede variar desde las reuniones anuales hasta las semanales. Las reuniones mantienen una estrecha relación con el proceso documental, en el que se basan y al que nutren con datos, diagnósticos, diseños de intervenciones, intercambio de información, análisis de resultados, entre otras cosas. Por una parte, en las reuniones se exponen y se actualizan las historias acerca de los usuarios, las narraciones de sus problemas así como las de las intervenciones sociales. Por otra parte, estos encuentros son a la vez espacios privilegiados de *negociación* de versiones sobre las vidas de los usuarios.

Las reuniones son actividades que permiten a los trabajadores sociales desplegar su patrimonio de saber acerca de los usuarios, a la vez que estos saberes se pueden articular con los modelos del sistema documental. En este sentido, es una actividad profesional básica donde se modulan los saberes prácticos y la legitimación técnica, de manera que los trabajadores sociales pueden poner en juego, siempre en el contexto del sistema experto, sus saberes y conocimientos no consignados en los documentos y sus vivencias y sensaciones provenientes del contacto *cara a cara* con los usuarios. Esta articulación se lleva a cabo en un sentido práctico muy efectivo. Así ocurre durante el transcurso de una reunión de *casos* donde se trataban situaciones de diversos menores de edad -ETMF-, las trabajadoras sociales intercambian datos y discuten acerca de las distintas medidas a adoptar en un *caso* a la luz de los últimos informes, que parecen señalar cierto riesgo social para una menor. En un momento dado, avanzada la reunión, parece que hay un inicio de consenso sobre la necesidad de convocar a los padres y tener una reunión “*seria*” con

ellos, para intentar lograr *“que se asusten”*, pero basta con una breve intervención de la trabajadora social de zona -*“eso, con esta gente no va a funcionar”*-, que es directamente responsable de ese caso y con el cual lleva trabajando ya un tiempo, para que se organice un revuelo en la reunión, salten las dudas y, de nuevo, se replantee la discusión.

El sistema de reuniones, como es el caso de las de ETMF, viene determinado institucionalmente -es decir, no es un hallazgo práctico surgido de la actividad cotidiana de los trabajadores sociales- pero se incorpora a los hábitos cotidianos y, a su vez, forma parte de vivencias ambiguas por parte de estos trabajadores sociales, bien por la carga de trabajo que suponen, bien por las divergencias de diagnósticos y de actitud ante los usuarios, bien por la indeterminación acerca de su alcance y *utilidad*. Las reuniones son espacios donde los profesionales pueden mostrar su trabajo y hacer valer sus diagnósticos y, por tanto, no sólo se dirimen cuestiones sobre los usuarios sino también sobre la profesionalidad y capacitación misma de los trabajadores sociales. En el centro, es la trabajadora social responsable de convocar y moderar las reuniones de ETMF. Parte de su trabajo consiste en organizar el orden del día con los *“casos”* que deben ser trabajados en cada reunión quincenal, así como asegurarse que acuden a dicha reunión los profesionales que, desde alguna institución, trabajan directa o indirectamente con cada caso. Estas reuniones comienzan a las 9 de la mañana y, con un breve receso, finalizan como muy pronto a las 12 o 13 horas de la tarde. Al respecto, esta profesional me indica que para algunos trabajadores sociales *“es más un sitio donde dar cuentas y no tanto de coordinación y trabajo, ... son los que más temas proponen y los que salen de ahí con más trabajo”*. En cualquier caso subraya que a pesar de todo estas reuniones *“son necesarias”* para trabajar los casos teniendo en cuenta *“distintos puntos de vista”*. Unos puntos de vista que pueden poner en evidencia las diversas implicaciones de los distintos profesionales con los casos. En una ocasión, al terminar una de estas reuniones a la que asisto con la trabajadora social hace referencia al enfado que ha manifestado una educadora

del centro que en la reunión no estaba de acuerdo con el panorama, según ella, excesivamente pesimista acerca de un *caso* que estaban exponiendo los técnicos del Centro de Atención a la Infancia –CAI-. J dice que entiende “*el mosqueo que se ha pillado A. (la educadora) con los del CAI, porque es que el psicólogo [del CAI] ha comentado con pesimismo el futuro de dos casos y los educadores están viendo las cosas desde su ámbito, tratando de ver lo positivo, los avances y todo eso*”. Las reuniones de casos, de este modo, pueden también ser una plataforma de trabajo donde se concretan y manifiestan diferencias de vinculación -y de saber, de referentes técnicos, de legitimidad- de los profesionales respecto a los usuarios. En otra ocasión, una educadora social del centro de Servicios Sociales de E. me comenta su frecuente incomodidad en estas reuniones de ETMF dada la rapidez con la que se “*tratan cosas importantes*”, sin apenas tiempo para profundizar en el análisis y pausar la reflexión. Es más – y poniendo en cuestión buena parte de este protocolo técnico-, ella plantea sus dudas acerca de si se han tomado decisiones adecuadas en varios casos relativos a tutelas de menores.

Aun cuando una reunión tiene lugar en un lugar y fecha concretos, el trabajo que se desarrolla en la misma, así como el que de ella se deriva, forma parte de un sistema interinstitucional de trabajo, donde las reuniones ocupan un lugar central. En otras instituciones locales de ayuda social del los barrios de E. y P. –asociaciones locales- los educadores y otros técnicos también trabajan por medio de reuniones y encuentros de “*coordinación*” periódicos. De hecho, en el distrito en el que se inserta el barrio de E. existe una plataforma de asociaciones que trabajan en este campo de la ayuda social, dedicados específicamente al ámbito de la infancia y la juventud. Una parte del trabajo de esas entidades privadas consiste en mantener una coordinación periódica con el centro de Servicios Sociales y los trabajadores sociales de zona y responsables de los programas. Para realizar este trabajo, algunos de los modelos documentales que emplean las entidades privadas son similares en estructura y contenidos a los guiones de entrevista y los modelos de informes que se usan en el centro de Servicios Sociales. Así, por ejemplo, el trabajo de estas entidades

también se inscribe en un proceso técnico que se inicia con la realización de un “*diagnóstico inicial de las familias*”, y para ello, esta plataforma de asociaciones ha diseñado un modelo de cuestionario para poder realizar una “*entrevista individual familiar*” y así establecer las primeras certezas y orientaciones para la “*intervención social*”.

Las condiciones de intercambio de datos hace de las reuniones un espacio privilegiado para la búsqueda de *evidencia social*. Y lo van a ser por su contribución específica al proceso de *construcción* de esa evidencia¹²². En las reuniones, los trabajadores sociales ponen en marcha dispositivos de definición de esa realidad parcial de los usuarios con una finalidad práctica que es la de decidir acerca de lo que van a hacer -*intervención social*- y, a la vez, disponer de explicaciones y análisis locales sobre lo que están haciendo -los *resultados* de sus intervenciones-. De hecho, la estructura de las reuniones, desde los modelos de convocatoria que se emplean¹²³, ya define un tipo de realidad social acerca de los usuarios y sus problemas y definen un estilo y procedimientos estructurados -y excluyen otros- de abordaje y tratamiento.

En coherencia con los planteamientos de la intervención social institucional, el trabajo con los usuarios queda casi exclusivamente delimitado a un tipo de trabajo individualizado por parte de las trabajadoras sociales de *zona*, de manera que estas reuniones cumplen una función de carácter *grupal* - del lado de los profesionales- en cuanto a la organización burocrática de los datos, pero cumplen una función instrumental concretando tareas para esos profesionales; tareas que, una vez terminadas las reuniones, quedan para el trabajo *cara a cara* de los profesionales de *primera línea* que conocen a “*sus*”

¹²² Unos dispositivos que, insistiré, no son exclusivos del centro de Servicios Sociales de E. En otras instituciones con las que he mantenido contacto en el transcurso del trabajo de campo - especialmente aquellas que realizan algún tipo de programa con infancia, familias y jóvenes- es frecuente que organicen de manera periódica reuniones para analizar los datos de que disponen acerca de sus usuarios y definir estrategias de intervención social. Es frecuente que a estas reuniones se las denomine de “*seguimiento*”.

¹²³ Por ejemplo, en las convocatorias de las reuniones de ETMF se expone el listado de los casos que se van a tratar y, en cada uno de ellos, el motivo por el que se incluye en esta convocatoria y los profesionales citados, además de establecer un horario orientativo para trabajar cada caso.

usuarios y tienen que encontrarse con ellos. Este hecho no pasa desapercibido para las trabajadoras sociales que participan en las reuniones del centro, que pueden llegar a percibir la carga de trabajo derivada de las reuniones como una especie de trampa para aquellos encargados de la relación *cara a cara* con los usuarios, como ilustra la situación cuando al finalizar una de las reuniones de casos en las que los trabajadores sociales de zona del centro se han encontrado con técnicos de otras instituciones, uno de aquellos me comenta su queja sobre la distribución de tareas: “ *...hablar es gratis, ...aquí todo el mundo habla pero al final somos los mismos quienes tienen que hacer las cosas*”.

Reuniones de *casos*: microrrelatos y negociaciones para la acción

En las reuniones del *Equipo Técnico del Menor y la Familia (ETMF)* que tienen lugar cada dos semanas, los *casos* de menores y sus familias se organizan en dos grupos: los “*nuevos*” que se tratan por primera vez y los que son “*revisiones*”. Desde primera hora de la mañana se desarrolla este encuentro, marcando con claridad la discusión de un *caso* respecto a otro y la responsable de programa procura que se le dedique un tiempo a cada uno de ellos, sin excederse, cosa que no siempre se consigue. Los *casos* son los puntos del orden del día y por cada uno de ellos hay un número de profesionales intercambiando datos: se trata de aquellos que, de una manera u otra, desde una u otra institución intervienen en el mismo y tienen información que aportar. Ahí se pueden escuchar términos de discusión que son una mezcla de vocabulario técnico específico -“*tiene un pronóstico difícil*”, “*padece de bulimia*”, “*es una demanda muy concreta*”- y otros más informales -“*el padre le para los pies*”, “*cambiar de tecla*”, “*está mal*”, “*¿es una familia fácil?*”, “*es mejor hacer algo que nada*”- entre los cuales se desliza alguna referencia un tanto peyorativa -“*los padres son toxis*”- que sin embargo no altera el diálogo. Con un tiempo de descanso medido en mitad de la reunión, ésta finaliza un poco antes de la hora de salida de los trabajadores sociales del centro de Servicios Sociales¹²⁴.

¹²⁴ Durante el período del trabajo de campo, las reuniones donde se trataba la intervención social con menores y sus familias, se encuadraban en las “*mesas del menor*”, y su término técnico

Este sistema de trabajo articula todo el funcionamiento del operativo institucional de ayuda social en relación a un campo institucionalmente acotado como es el de *la infancia y la familia*. Los distintos profesionales aportan los datos, los documentos y los procedimientos que obtienen y elaboran en los puntos de acceso en los que contactan con los usuarios. Entra en funcionamiento el operativo institucional de reparto de tareas, parcelación de la intervención social por instituciones, la delimitación y traducción temporal de los procesos de intervención social y, sobre todo, en estos encuentros se realiza un importante trabajo de exposición del desarrollo de la intervención misma, exposición convenientemente sustentada en las experiencias directas de los trabajadores sociales, en los hechos recogidos en informes y hojas de seguimiento, así como en las distintas gestiones y trámites de servicios y ayudas concretas con cada *caso*.

Estos procedimientos de trabajo, si bien mantienen una estructura común a todas las instituciones locales de ayuda social municipal, se articulan y concretan localmente de acuerdo a las especificidades del equipo del centro, el tipo de casos más frecuentes¹²⁵ o la tradición local de trabajo con *menores* y

era el de Equipo Técnico del Menor y la Familia -ETMF- y tenían lugar en el centro de Servicios Sociales, y en ellas participan los profesionales del centro dedicados a "*los casos de familia e infancia*" -responsable del Programa de Prevención y Familia, trabajadoras sociales de zona, educadores sociales-, los responsables de Comisión de Tutela del Menor -CTM-, directores de centros de protección, profesionales de la salud, así como otros profesionales que se consideren oportunos para la discusión de cada caso -directores de centros escolares, miembros de ONG locales...-. El objeto principal de estas reuniones es el de poner en común los datos sobre los casos de menores y familia, analizar las intervenciones y diseñar los procedimientos de intervención y de trabajo social a seguir. Las reuniones de ETMF pueden llegar a durar toda una mañana, con un momento de pausa para tomar café. En algunos registros de observación he llegado a contabilizar hasta catorce casos tratados, aunque eso no es lo más frecuente. En cualquier caso nunca han bajado de siete el número de *casos* tratados en estas reuniones. En una reunión con suficiente densidad de casos, a lo largo de toda la mañana pueden pasar por la mesa hasta veintiún profesionales distintos.

¹²⁵ Los trabajadores sociales mantienen y reproducen unas clasificaciones espontáneas de los distintos distritos de Madrid y el tipo de casos - y la cantidad- que cada centro de Servicios Sociales tiene que afrontar. En el caso del barrio de E. la referencia a la abundancia de casos de menores y familias con problemas sociales esta muy marcada, como lo es citar el grado elevado

*familias*¹²⁶. Se trata de un servicio circunscrito normativamente por el funcionamiento de la institución de ayuda social de referencia. Estas reuniones tienen un fin instrumental, se hacen para *tomar medidas*, para *intervenir en casos* - no son una mera elección de los trabajadores sociales, sino contempladas por el sistema de protección a la infancia-, implican un reparto de tareas entre los distintos profesionales de la ayuda -de cada uno de ellos se espera un tipo de información dada su posición en el esquema y a cada uno le toca un ámbito de actuación- que deben justificar su presencia, su relevancia y utilidad en estos asuntos, contienen una estructura implícita de organización de la información - algo así como *exposición-discusión-conclusión*-, entre otras cosas.

La aportación específica de esta práctica institucional a la configuración de un tipo de persona también reside en la estructura y organización de las reuniones. Lo que se habla en ellas y cómo se habla establece una configuración específica de los datos de los usuarios, los estructura y ayuda a elaborar panoramas accesibles y comprensibles para los trabajadores sociales, además de estructurarse para el tipo de intervención social posible que puede proponer cada institución. Así, por ejemplo, la estructura de reunión del ETMF en el centro de Servicios Sociales puede resumirse en tres puntos:

- uno primero que certifica que la vida de la gente es un *caos* en mayor o menor grado, en un aspecto o en varios de su vida¹²⁷ -y ahí se introducen los términos en que se presentan las vidas de los usuarios en estas

de dificultad de esos *casos*. Recordaré los apuntes iniciales de este estudio: se trata de uno de los barrios más afectados por "*la droga*" en los años 80 y 90, escenario de fuertes movilizaciones sociales y vecinales y con un porcentaje muy alto de vivienda de protección oficial y de "*realojos*". Hoy, además, hay que añadir un alto porcentaje de ancianos con algún tipo de dificultad social.

¹²⁶ Recordaré también que, debido en gran parte a las movilizaciones vecinales de los años 70, en el barrio de E. existe una tradición local de presencia de instituciones privadas de carácter voluntario que desarrollan un trabajo de ayuda social con menores y jóvenes, en algunos casos desde hace varias decenas de años.

¹²⁷ La narración de la *desgracia* -sea quien fuere el culpable de la misma-, de la contaminación o de la suciedad, tal y como muestra Douglas (1991), se asocian al *desorden* y, ante los signos de transgresión, es necesario restablecer el orden. La clasificación, la organización de los datos, la delimitación de las anomalías serán las primeras actividades de ese empeño por reorganizar el entorno.

reuniones-. Esta tendencia a la entropía les lleva a un grado de desorganización que *no se puede permitir*, implica algún tipo de trasgresión y *hay que hacer algo*.

- en segundo lugar, se pasa a un proceso de *certificación* de lo anterior, convencimiento de la necesidad de acción. Se procede a organizar y ordenar las evidencias sobre las vidas de los usuarios.
- esto lleva al tercer punto donde se *plantea una intervención*, se produce el diseño de técnicas y tácticas de *reorganización*. En estas reuniones, se describen las acciones de intervención en términos vagos: *"seguir trabajando con la familia", "citar a la madre", "hacer informe", "tratar que colabore el padre", "ver qué pasa con las niñas", "trabajar más con la madre", "buscar algo formativo para el chaval...."*.
- la definición vaga de tareas se da también en otros espacios de interacción entre los trabajadores sociales, o cuando hablan de su propio trabajo: *"hacer seguimiento a las familias", "derivar a recursos del barrio"*.

Así ocurre a lo largo de una reunión de casos de *"menores"* -ETMF- que tiene lugar en el centro de Servicios Sociales, una trabajadora social de zona plantea un *"caso nuevo"* para que el equipo valore si es necesario *"derivarlo"* a la Comisión de Tutela de la Comunidad de Madrid -CTM-. La exposición de este caso nuevo se inicia con una minuciosa descripción de las personas de la familia de una menor en términos de problemáticas, en torno a la salud mental de sus progenitores. En ese contexto se detalla la demanda realizada por la abuela de la niña cuando acudió a los Servicios Sociales que *"pide que saquen a la niña de allí"* y esto da pie a describir las primeras acciones de la trabajadora social con *"intentos de llegar a un acuerdo"*, pero que *"no se cumplen"* y que conducen hasta una situación actual *"insostenible"* porque *"la nieta hace lo que quiere, ... sólo le interesan los chicos"* para certificar que *"el ambiente es caótico, sin límites,*

individual...". Otros profesionales presentes en la reunión aportan la información que tienen sobre esta familia: el tutor del colegio incide en el *"descontrol"* de la niña, desde salud mental informan de la intervención médica que están realizando... etc. El conjunto de estas informaciones hace que se inicien comentarios, detalles añadidos y cierto caos en la conversación. Efectivamente, se valora que la situación encierra cierta gravedad y desde la Comisión de Tutela y la dirección de Servicios Sociales se lanzan algunas pautas de trabajo para la educadora social -que trata a la familia más directamente-: *"hay que irse trabajando a la chavalilla"*, *"trataremos de no cerrar puertas"*, *"lo importante es trabajarse a la chavala para que quiera ir a un centro"* -en este punto se abre una discusión acerca del ambiente que hay en los centros de acogida de menores, dudando de si es el más adecuado o allí lo que va a hacer es terminar aprendiendo más pillerías; los profesionales presentes distinguen los centros *"grandes"* de los más *"pequeños"*, éstos últimos con un ambiente más familiar-. Junto a las pautas para la educadora, las técnicas de la Comisión de Tutela asumen que tienen que valorar este caso *"para un acogimiento o para una tutela"*, y si se agrava la situación *"hay que tomar medidas más radicales"*. Desde el Centro de Atención a la Infancia -CAI-, un técnico insiste que en estos casos, a la familia *"hay que desmontarle ideas, creencias"*.

En las reuniones de *casos* los trabajadores sociales tienen la oportunidad de desarrollar discursos de manera práctica y concreta. En estos espacios ya no sólo se realizan comentarios sobre la situación de los usuarios sino que pasan a formar parte del diseño de intervención social. Estos usuarios, se dice, están *"desestructurados"*, o bien se encuentran en una *"situación oscura"*, o bien escuchamos -y comprobamos con datos- que en tal caso lo que ocurre es que *"la familia no colabora"*, hay alguna situación que los propios trabajadores sociales califican como de *"familia superdeteriorada"*, que se acompaña con una valoración sobre las posibilidades y alcance de la ayuda social *"no se puede hacer seguimiento desde SS.SS."*, o la variante *"no se puede trabajar con la familia"*. En todos estos *casos* -se trata de comentarios que son frecuentes en estas reuniones-

la condición individualizada de la desgracia se sitúa en el punto de partida para iniciar las acciones concretas de ayuda social.

Por mediación de estas prácticas de reunión se actualizan y recrean las representaciones que éstos profesionales se hacen de los usuarios. Los trabajadores sociales inscriben su actividad en un esquema narrativo - exposición del orden/caos-discusión y sugerencia de versiones-imaginar un escenario desproblematizado -total o parcialmente- y conclusión con toma de decisiones- y a la vez producen y reproducen los contenidos de unos discursos de los que van a disponer, a modo de menú o repertorio, a lo largo de todo el proceso de lo que ellos y ellas van a llamar *intervención social*.

Por otra parte, los términos institucionales en que quedan enmarcadas estas reuniones se atenúan para estos profesionales por medio de la vivencia que tienen de un trabajo de equipo: la elaboración y reelaboración institucional de diagnósticos de los usuarios se hace desde el concepto de "*equipo*", de "*mesa*¹²⁸", donde -subrayan- la toma de decisiones se hace "*entre todos*".

Este procedimiento no lo realizan los trabajadores sociales como si se tratara de un automatismo, ni tampoco es vivido por ellos como una actividad puramente administrativa y protocolaria. La discusión de casos está cargada de categorías técnicas institucionales pero también de categorías de uso de los profesionales que remiten a una vivencia de la ayuda social. Por un lado el *caso* queda delimitado como objeto -con la distancia que esa objetivación permite-, por otra parte en las reuniones los trabajadores sociales escenifican sus vínculos, sus anhelos, simpatías y desesperaciones respecto a los usuarios con los que trabajan, subrayando el valor de la cercanía, de la implicación en la intervención social y de los saberes adquiridos por estar "*a pie de calle*" o "*estar con la gente*". Estas reuniones tienen una utilidad práctica para los trabajadores sociales de zona, que salen de ellas con tareas concretas y con fechas en sus

¹²⁸ Que es una adaptación del vocabulario técnico -"*mesa de trabajo*"- a la vivencia de trabajo en grupo o en equipo.

agendas para la *“revisión de los casos”*. La utilidad la subrayan cuando manifiestan sus quejas sobre la duración de las mismas, no porque se alargue un trabajo poco útil sino porque la intensidad de la información y las discusiones hace que se rinda bien en los primeros *casos* y se agote el personal hacia el final de las reuniones: *“yo me he dado cuenta que cuando he tenido que entrar más tarde a la reunión porque era un caso mío, la gente que llevaba allí toda la mañana ya no estaba a lo que estaba, ya no está”*.

Las reuniones de *casos*, por tanto, implican un proceso de negociación entre profesionales acerca de *lo que está pasando* y cómo hay que intervenir; esto incluye el trabajo con un tipo de evidencias sociales que se insertan en una dinámica de intervención social basada en la acotación individualizada de esos *casos*. Sin embargo, ahí no se agota el espacio discursivo de intercambio de ideas y configuración de la intervención social.

Reuniones *“informales”*: complicidades y certezas

En este proceso de elaboración de las representaciones que los trabajadores sociales se hacen de sus usuarios en el transcurso de su actividad profesional, tienen un importante papel las *reuniones informales*, que incluyen todos aquellos encuentros que no se delimitan como reuniones oficiales - aunque efectivamente éstas contienen indudables elementos de informalidad-, que se producen en el contexto de trabajo y, sobre todo, en los que de alguna manera se hace referencia a los temas propios de los usuarios, del proceso de ayuda social o de la actividad de la institución y los trabajadores sociales. Este tipo de encuentros pueden contener comentarios relativos a los *casos* o realizar actividades de coordinación, pero el factor diferencial es su carácter escasamente formalizado.

Este tipo de encuentros son bastante frecuentes a lo largo de la jornada de trabajo: en los despachos, un momento en el pasillo, antes y después de las reuniones, a la hora de realizar una visita a una casa, mientras que se va a hacer

otra actividad. Estos intercambios se producen en los intersticios de las reuniones formales, cuando se cruzan varias conversaciones, se relaja momentáneamente el ambiente, al entrar o salir, en los momentos previos de un descanso o, simplemente cuando la duración de una reunión de casos es tan extensa que el agotamiento hace mella en los asistentes y se *baja la guardia* en términos de corrección terminológica y se lanzan opiniones y comentarios más informales, como ocurre en una agotadora reunión de *ETMF* –después de un largo rato de intercambio de descripciones más técnicas- la trabajadora social de zona se refiere a la necesidad de intervenir con una muchacha en términos de que *“hay que irse trabajando a la chavala”*, proyecto de intervención que el resto de asistentes asumen y comprenden: ese *“ir trabajando a la chavalilla”* es un intento previo imprescindible a tomar alguna medida que conduzca a su internamiento en un centro de protección de menores.

En esta modalidad de encuentro se habla de *casos*, se preguntan dudas sobre procedimientos, se mezclan con comentarios personales y temas que no tienen que ver con el trabajo. En estos espacios se trabaja la complicidad entre trabajadores sociales, se relajan los términos de los contactos con mezclas de bromas y comentarios jocosos y, sobre todo, se integran en toda la jornada de trabajo. Este tipo de comentarios informales tiene la capacidad de adaptarse prácticamente a cualquier situación de trabajo, ya sea en momentos de descanso o de cierta relajación de otras reuniones, o tomando café a media mañana, o en un breve encuentro en el pasillo, admitiendo diversos grados y tonos.

En ocasiones los comentarios comienzan con el primer café de la mañana, a eso de las 8:30h, los y las trabajadores sociales exponen algunas incidencias del día anterior, la previsión de atención de ese día o recuerdan casos al hilo de las conversaciones que tienen. Estas observaciones admiten términos técnicos *“un caso muy complejo”* mezclados con consideraciones más vulgares *“ese tío estaba pirao”*. Además se mezclan con la actualización de informaciones variadas del centro: que si han cambiado la llave del baño, que

viene otro nuevo trabajador social o que una de las interinas sigue en su puesto un año más. Otro ejemplo lo constituye cuando una educadora comenta el caso de una niña trabajado en una reunión, hace referencia a su situación empleando términos como *"absentista"* -término técnico para decir que no va al colegio con regularidad-, *"situación deficitaria"* -referido a la precaria situación económica en su familia- *"con comportamientos disruptivos en clase y todo eso, vamos... que está descontrolada"*. Ese *"estar descontrolado"* es entendido por los que estamos en el corro comentando y sirve como colofón aclaratorio.

El tipo de intercambio de información informal que practican los trabajadores sociales, facilita un espacio cómodo -incluso de descanso- respecto a la rigidez de las exigencias institucionales en las que se inscribe su trabajo de ayuda social. De hecho la actividad institucional de la ayuda social -y se puede decir cualquier actividad burocratizada localmente- no puede llevarse a cabo sin este componente. Los propios trabajadores sociales lo consideran necesario y lo relacionan precisamente con la marcha adecuada de sus actividades con los usuarios: de hecho no he conseguido recoger ninguna conversación estrictamente técnica. Las reuniones de casos, las de equipo, las de directivos, si bien se desarrollan básicamente en base a términos y denominaciones técnicas, todas ellas contienen comentarios, ideas complementarias, descripciones y denominaciones de carácter informal (*"esa familia la toma con el trabajador social que les pille"*, *"el nieto hace lo que quiere"*, *"esa mujer tiene una hija tóxica"* o *"así se crían en este barrio"*).

Pero más allá de ese *descanso*, estas acciones comunicativas informales sirven de gran ayuda para el establecimiento de complicidades y redes de información muy útiles y complementarias para los trabajadores sociales. Esta complicidad es un factor importante en el desarrollo y mantenimiento de la red local de trabajo, además de las obligaciones informativas establecidas por los protocolos de actuación. En términos generales - no sólo informales- el intercambio de datos e impresiones es valorado positivamente por los

trabajadores sociales y funciona cuando se obvian los mecanismos más formales de los documentos; por ejemplo, una trabajadora social de Primera Atención me explica que, antes de pasar un *caso* a las *zonas* ella tiene que completar las fichas de demanda y de Primera Atención y esto le lleva buena parte del tiempo de su trabajo al finalizar las entrevistas. Estos documentos tienen unos huecos para especificar el *“tipo de demanda”* del usuario y el tipo de atención que éste ha recibido, cosa que ella describe en un breve texto *“que prácticamente no lo leen ninguno de los compañeros... así que el usuario luego vuelve a repetir su historia cuando va a la zona, pero creo que es conveniente ponerlo, aunque muchas veces lo que hacen [los trabajadores sociales de zona] es preguntarme por la historia de ese caso”*.

Este intercambio de información es altamente flexible, está inscrito en los tiempos y procedimientos de trabajo de los profesionales del centro de Servicios Sociales, permite emplear relajadamente un vocabulario comprensible y libre de las exigencias de lo políticamente correcto del lenguaje profesional marcado por el sistema experto. Permite a los trabajadores sociales actualizar datos mediante breves y concisas ráfagas de información, está ampliamente aceptada por los distintos tipos de profesionales del centro -trabajadores sociales, educadores- y, sobre todo, permiten adaptarse mejor a las circunstancias siempre imprecisas y cambiantes en las que viven los usuarios, de una manera más afinada que todas las otras modalidades de reuniones formalizadas.

La delimitación de los problemas sociales en *casos* y el abordaje individualizado que construye la ayuda social organizada no ignora el carácter impreciso de la realidad social, por muy nítidas que se quieran dibujar sus fronteras. Todo el esfuerzo institucional por pautar los intercambios de datos sobre los usuarios tiene que complementarse con cierto grado de informalidad.

En definitiva, por medio de estas reuniones de tipo informal, podemos ver cómo la mirada específica de los y las trabajadoras sociales se inserta en todo su espacio y tiempos de trabajo, incluyendo las modalidades menos

formalizadas, conformando así esos esquemas cognitivos desde los que trabajan y con los que abordan el trato con los usuarios y la intervención social misma.

F) Actualización, interpretación y comunicación de la *evidencia social*

Finalmente, el trabajo que se desarrolla desde el marco de las *ayudas y prestaciones* por medio de los materiales documentales, genera un tipo de reconstrucción de las evidencias sociales que, ahora ya, deben ser compartidas y puestas en juego en todo el proceso de intervención social. Se puede decir que, precisamente, estos materiales para la intervención se significan mediante un trabajo permanente de actualización y comunicación de evidencias sociales que, en este momento ya se estructuran en narraciones básicas y, como veremos, estereotipadas. Es importante subrayar la importancia de estas operaciones en la configuración de las miradas de los profesionales, dado el carácter no sólo explicativo, sino también performativo de estas historias sobre las vidas de los usuarios. Veamos, de manera pormenorizada, algunos elementos de estas configuraciones que abarcan desde las unidades espacio-socio-temporales más formales a las más informales.

Trabajar con narraciones

Recordemos, de nuevo, las reuniones del Equipo de Trabajo con menores y Familias (ETMF), que en el centro de Servicios Sociales se realizan sobre la base de un orden del día de *casos* establecido previamente. Allí, una vez que la responsable del programa presenta el caso diciendo el nombre del usuario y, muy brevemente, los antecedentes del mismo, los profesionales de la mesa pasan a volcar los datos de que disponen: *"es un padre con posibles problemas de alcohol, que tiene muy marcado al hijo... el chico fue a salud mental por problemas de hiperactividad, la madre da una idea de que todo va bien... en la familia hay cosas en las que no se quiere entrar... este padre no tiene interés en trabajar, va haciendo chapuzas,... son perceptores de la RMI,... pero es que tiene pocas habilidades para*

encontrar trabajo". Los diferentes tipos de *reunión*, los encuentros de *"coordinación"* entre trabajadores sociales, todas las tareas que se incluyen en el trabajo documental y las modalidades conversacionales entre los trabajadores sociales conforman *microprocesos*¹²⁹ de construcción y acotación de lo que constituye *evidencia social* problemática con una conexión directa con fórmulas de intervención profesional. Son prácticas de actualización, interpretación y comunicación de evidencia social que se articulan en un tipo de historias específicas sobre los usuarios. Y estas narraciones vienen condicionadas por la propia estructura de trabajo con los datos sobre las gentes y sus vidas. Así, resultan especialmente significativos los esquemas de desarrollo de las llamadas *"reuniones de seguimientos"* (un tipo específico de lo que aquí he llamado *reuniones de "casos"*). En estas reuniones se desarrollan operaciones de reconstrucción narrativa, como ocurre con las denominadas *"reuniones de seguimiento"* de *"casos"*, de una periodicidad quincenal, y que transcurren siguiendo un esquema diferenciado de puntos, con frecuentes solapamientos entre uno y otro. Igualmente, las reuniones de la mesa de ETMF se desarrollan siguiendo un esquema similar que, básicamente incluye los siguientes pasos:

- i) en primer lugar una de las personas que coordina la reunión hace una lectura de los datos que se tienen sobre el *"caso"* -edad, nombre, familia, colegio- y los acuerdos de las reuniones anteriores. Aquí también pueden participar otros trabajadores sociales que aportan los datos que obtienen desde sus espacios de trabajo -el maestro en la escuela, el profesional del centro de salud en el aspecto sanitario, un monitor en las actividades de ocio-
- ii) a continuación, lo miembros presentes en la reunión aportan los datos nuevos significativos sobre el *"caso"*, obtenidos a partir de su experiencia directa con la persona -el chaval/a- y su familia: se describen las *"movidas"* que hay en la familia, experiencias de las actividades en las

¹²⁹ Emplearé este término para nombrar los procesos de trabajo de los profesionales de la ayuda social. Está inspirado en el trabajo de Latour y Woolgar (1995) en donde se describen los procesos sociales, en el interior de un laboratorio, de construcción de los datos científicos y en donde tratan de desmontar la idea de que éstos y los hechos científicos que conforman son un producto casi exclusivo del trabajo intelectual y técnico.

que participa, se cuentan anécdotas, se hacen descripciones psicológicas y se incluyen valoraciones sobre el carácter y comportamiento

iii) después, en una transición no claramente definida, se comienza a delimitar el núcleo problemático, lo que es más grave -“*ha empezado a fumar porros*”, “*ya no viene por el local*”, o “*me han comentado que se está metiendo en rollos muy chungos*”-. Este diagnóstico identifica las principales dificultades, mientras continúan las narraciones de anécdotas, descripciones y se aportan incluso nuevos datos. Esta fase es la que lleva más tiempo en toda la reunión -reunión que, por otra parte consiste en el trabajo de uno o dos de estos “*casos*”- y puede llegar a suponer serias discusiones y divergencias sobre lo que ocurre y acerca de lo que hay que hacer. Una vez acordado el diagnóstico -siempre es necesario llegar a este punto de acuerdo-, éste sirve de esquema sobre el que diseñar las actuaciones y reparto de tareas entre los educadores.

iv) se sigue con el establecimiento de pautas acerca de los que se debe y se puede hacer: “*continuar con el programa*”, “*ofrecer apoyo escolar*”, “*hablar con la madre y la abuela*”, pautas que se completan con el intercambio de información del diagnóstico, “*la madre está ilocalizable*”; en esta fase los trabajadores sociales, con la coordinación de la trabajadora social responsable de Programa -encargada de “*llevar*” la reunión- se explicita lo que ya hace cada institución y las tareas de cada profesional y también lo que se podría hacer a partir de ahora

v) hacia el final de la reunión, que puede tener varios avances y retrocesos con aportes de nuevos datos y discusiones acerca del diagnóstico, se perfila la toma de decisiones, una especie de acuerdo final sobre el caso. Si se trata de un caso “*complicado*”, la fase intermedia puede durar mucho y dar lugar a acaloradas discusiones. He podido observar cómo, sea como fuere el transcurso de la reunión, ésta concluye con algún acuerdo sobre lo que hay que hacer y se distribuyen entre los profesionales las tareas que deben realizar desde sus respectivos espacios

de trabajo¹³⁰. Finalmente, se explicitan preguntas y dudas, se establecen orientaciones prácticas para el trabajo de monitores y educadores, se reparten tareas y se cierra la discusión recopilando los acuerdos y estableciendo un calendario de revisión.

Hay que recordar que a estas reuniones, los trabajadores sociales del centro acuden con las carpetas de los expedientes de los casos que se van a estudiar, realizan las anotaciones de los acuerdos y los datos significativos que hay que añadir -en las *hojas rosas* de seguimiento aparecen registradas las reuniones del ETMF-. La responsable de Programa lleva, así mismo, un registro en fichas de los casos tratados en la reunión y los acuerdos tomados en cada uno de ellos, así como las fechas decididas para la siguiente revisión del caso. Estos registros sirven de base para la convocatoria de las futuras reuniones.

Dadas estas secuencias de trabajo con los datos sobre los usuarios, en las reuniones de *casos* los trabajadores sociales *negocian* las versiones de la realidad en base a sus experiencias de los contactos directos -y a sus posiciones en el orden institucional- y teniendo en cuenta los operativos y actividades que tienen que desplegar a lo largo de la relación con los usuarios en el proceso de "*intervención social*". En estas reuniones se organiza una pauta o itinerario de determinación de la evidencia social conectada con el imperativo de desarrollar una actividad práctica: descripción, exposición, diagnóstico y toma de decisiones. Un elemento clave en este proceso es el de la detección y visualización de la *evidencia social* de lo que se ha delimitado como objeto de trabajo. Por ejemplo, en las reuniones del ETMF-CTM se especifican las características de los menores y la familia de cada caso; los trabajadores sociales destacan, en oposición, los aspectos positivos "*se le engancha bastante bien... y ha evolucionado, ya no llega tarde*", con los negativos "*tiene la tendencia a irse con los*

¹³⁰ La responsable de Programa me reitera (como hacen los trabajadores sociales de zona) que la mayor carga de trabajo que sale de estas reuniones recae sobre ellos, y no tanto sobre los profesionales que provienen de otros servicios. De hecho, para ella supone una especial preocupación este asunto cuando coordina las reuniones y hace las propuestas de intervención conjunta de cada *caso*.

malos, es muy influenciable...". A esta objetivación de la evidencia social se dedica buena parte del tiempo, y los profesionales presentes aportan numerosos datos que van a guiar las propuestas de intervención: descripción de las características de los usuarios -*"una familia con la que no se puede hacer nada"*- y lo importante *"es mantener el contacto; o bien "una situación bastante caótica"* donde hay que *"seguir trabajando, citar a la madre e ir elaborando ya el informe"* ante la posibilidad de un abandono. En esta exposición de datos, los trabajadores sociales vuelcan los datos que conocen, mediante la narración legitimada por su experiencia directa de haber estado con los usuarios y haber visto sus casas *"en la visita al domicilio...todos estaban durmiendo,...supersucia, con un olor a pis..."*. Los datos de evidencias sobre los usuarios servirán de base para la construcción, más o menos coherente, de narraciones de evidencia social a lo largo de la reunión -*"la madre se preocupa por sus hijos pero tiene serias limitaciones,...hay que procurar no quitarle todas las funciones de la madre"*- que sustenten la intervención social. En estos encuentros de trabajo son frecuentes los comentarios cruzados, las discusiones, la superposición de diálogos y llamadas al orden, los escolios y comentarios de otros casos parecidos, narraciones de anécdotas y la introducción de opiniones personales. Cuando los trabajadores sociales vuelcan sus datos en el inicio de trabajo de un caso, se incluyen informaciones difusas y dudas o sospechas, *"[el chaval] ¿estará ya fumando porros? ¿o algo más?"*, *"¿sabemos algo del padre?"*, que se integran igualmente en el proceso de fijación de la evidencia social.

Este proceso incluye también el de reestructuración de las narraciones básicas -obtenidas a partir de los encuentros con los usuarios, especialmente en las entrevistas, pero también fruto de la observación continuada por parte de los trabajadores sociales- para las intervenciones. Las situaciones de los usuarios, sus vidas, tienen que ser estructuradas de manera acorde con los dispositivos de ayuda social disponibles en la institución. De esta manera, los y las trabajadores sociales tienen que confluir en esas elaboraciones, negociar y articular versiones coherentes de lo que sucede con los usuarios. Todo ello no

está exento de dificultades. Así, puede ocurrir que haya discrepancias, como ocurre en una de las reuniones del ETMF en que se está valorando la posibilidad de iniciar los trámites de un caso de un menor para acogimiento, se plantean datos y propuestas dispares: por un lado, desde el centro escolar se informa de una *"situación muy deficitaria, con comportamientos disruptivos en clase"*, y se informa de los largos períodos de absentismo escolar sin que, al parecer, los padres se ocupen mucho del asunto; *"hay que tomar medidas radicales"* sugiere la técnico de Comisión de Tutela, tratándose, dice, de un caso que lleva así bastante tiempo. En otra línea, la trabajadora social de zona señala que con la familia poco a poco *"se está creando vínculo,... acuden a las citas"* y señala que eso hay que tenerlo también en cuenta. Cuando la orientadora del instituto se limita a subrayar lo dicho por el responsable de otro centro escolar, la trabajadora social responsable del Programa y coordinadora de esta reunión me comenta en bajo y en un aparte *"esta no tiene ni idea,... hablan sin conocer"*. Estas reuniones de *casos* pueden constituir una importante carga de trabajo para los profesionales del centro de Servicios Sociales, pero también suponen un espacio irrenunciable de reducción de incertidumbre, organización de la información y de negociación de versiones por medio de las cuales se estructuran narraciones de las vidas y problemas de los usuarios, definiendo trayectorias de *"mejora"* o de *"empeoramiento"* -o la combinación de ambas-, estructurando los datos según una lógica cronológica -qué ocurre antes y qué después-, ubicando actos y responsabilidades en los miembros de cada familia -identificación individualizada- o estableciendo jerarquías de problemas, que justifican un tipo de intervención o señalan la dirección en que ésta debe dirigirse.

Finalmente, las acciones discursivas que se ponen en juego en las *reuniones* actualizan los mapas cognitivos relacionados con la institución y la organización de los protocolos específicos de ayuda -en este caso el relativo a los *menores con problemas*¹³¹- y el objeto del trabajo de ayuda social en un

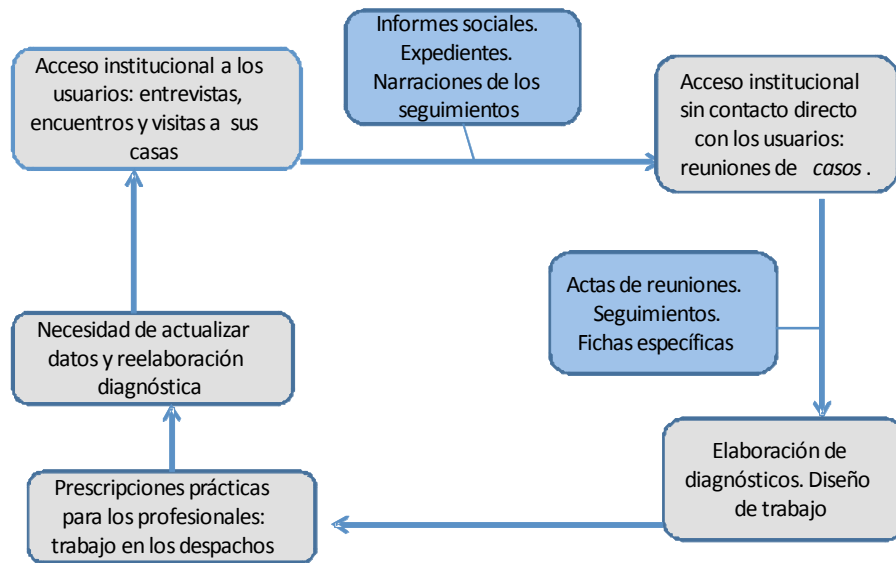
¹³¹ Lo que en la jerga experta se denomina y distingue menores *"en dificultad social"*,

contexto concreto. La inclusión del caso en un protocolo de actuación establece las pistas para las prácticas y tiempos de la intervención social posterior. En una reciente sistematización institucional de los protocolos de trabajo con menores con problemas sociales (Ayuntamiento de Madrid, 2008) quedan definidas las figuras de *"dificultad social"*, *"desprotección"* y *"conflicto social"*, las competencias de los Servicios Sociales Municipales en las distintas fases de trabajo - *"prevención"*, *"detección"*, *"recepción, investigación y valoración de notificaciones de posibles situaciones de dificultad social, desprotección o conflicto social"*, *"recepción y valoración de solicitudes de acogimiento familiar y guarda"*, *"intervención rehabilitadora y de apoyo a menores y familias"* y finalmente *"coordinación interinstitucional"*-, los dispositivos de intervención en los Servicios Sociales Municipales y las funciones de cada profesional, la coordinación con otras instituciones -donde se refleja la organización de los Equipos de Trabajo con Menores y Familias, con las funciones, participantes, periodicidad y horarios de trabajo-, así como el proceso de intervención, organizado en distintas fases, donde se concretan hasta las cuestiones que hay que realizar, los plazos de tiempo de resolución o los soportes documentales que hay que movilizar.

El esquema que sigue, pretende ilustrar este trabajo específico con narraciones, mostrando un momento importante del *proceso de producción de los usuarios* de los servicios sociales, mediante esa negociación en las *reuniones de casos*. Ahí se pueden distinguir los momentos de diagnóstico inicial - establecidos en la Primera Atención- de los procesos posteriores de elaboración documental de los datos y su tratamiento en las reuniones, de donde se derivarán los diagnósticos más determinantes para el desarrollo de la intervención social con el usuario:

"desprotección" o *"conflicto social"*, según el Manual de Intervención de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid para la protección de menores, editado por el propio Ayuntamiento de Madrid, Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, Dirección General de Familia, Infancia y Voluntariado, 2008.

Espacios de recreación narrativa sobre los usuarios



Los procedimientos de actualización e interpretación de datos que se desarrollan en estos encuentros se inscriben en un proceso de trabajo instituido por el sistema experto en el que participan otras instituciones locales de la ayuda social¹³².

Se puede avanzar que, en otros tipos de coordinaciones entre los profesionales, se producen procedimientos similares, como cuando una mañana tiene lugar una de las reuniones de coordinación entre la responsable del Programa de Familia y una educadora de una entidad privada local que desarrolla “*Proyectos RMI*”¹³³. La reunión está prefijada y tiene lugar periódicamente, casi siempre en el centro de Servicios Sociales, y se desarrolla

¹³² En el caso de este estudio, las referidas aun trabajo específico con “*familias*”, con “*infancia*” o “*adolescentes*”. Las denominaciones proceden de las empleadas al interior del campo de instituciones de ayuda social. La selección obedece a una decisión de economía metodológica ya que la red de instituciones y servicios de ayuda social puede ser muy extensa si contemplamos la amplitud de lo que se consideran potenciales usuarios: ancianos, discapacitados, desempleados, extranjeros, adictos, por poner algunos grupos.

¹³³ En el desarrollo del Programa de la Renta Mínima de Inserción, las entidades privadas de ayuda social pueden participar en el desarrollo de cursos de formación y de otras actividades que los trabajadores sociales de *zona* consideren válidos para ser incluidos en el *contrato de inserción*. Estas entidades deberían, para ello, obtener el reconocimiento oficial por parte de la Comunidad de Madrid y accedían a subvenciones de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales. En el momento de la realización del trabajo de campo, estos “*proyectos RMI*” incluían a un amplio número de entidades privadas.

en el despacho de esta trabajadora social. A lo largo de casi una hora ambas profesionales hacen un repaso de los “casos” que tienen en común, guiadas por los listados de inscripción y de seguimiento de la participación en el proyecto; la posición de la trabajadora social del centro consiste en escuchar los datos y el diagnóstico que la educadora formula sobre cada caso: *“no tienen habilidades sociales... y es que tienes [por tengo] que hacer muchos acompañamientos”*. Respecto a uno de los “casos” señala que *“no quiero dejarle tirado,...hay que hacer un proceso de adaptación”*; y en relación al diagnóstico de un menor *“hace lo que le brota, es que es un mentiroso compulsivo”*. También habla de la coordinación con otros profesionales en relación al caso de un menor: *“estamos con la PTSC [Personal Técnico de Servicios a la Comunidad, en centros escolares], con los que son absentistas...H. y F. son absentistas... y si no vienen al cole no les dejan entrar en ocio[a las actividades de ocio]”*. Junto a estos comentarios descriptivos y valorativos realizan intercambio y entrega de papeles, listados de asistencia, justificantes de faltas de asistencia a las actividades. En la última parte de la reunión hacen un repaso a los casos que han comentado y elaboran una pequeña lista de aquellos que consideran que deben ser tratados en una próxima reunión de ETMF.

Y lo mismo ocurre cuando las distintas trabajadoras sociales que han tenido algún contacto con el mismo usuario se reúnen para coordinar sus datos y ponen al día a la que esté, en ese momento, encargada del caso: en estas reuniones se comprueban los datos básicos -familia, hijos, edades, sexo, entre otras cuestiones-, se consulta el *genograma* -esquema gráfico básico de la composición familiar- que suele aparecer en la carpeta del expediente, y se comentan los episodios más remarcados en la *historia de vida* -adjudicación de una vivienda, centro escolar al que acuden los niños-, contenida también en la carpeta del expediente. A lo largo de la reunión se resuelven dudas *“¿qué más complicaciones tiene”, “es RMI y es HIV, está en A.A [entidad privada que trabaja con población HIV]”, “¿dónde está el padre de estos niños?”, “no se sabe, antes tampoco lo sabíamos”*.

Las trabajadoras sociales organizan los procesos de intervención social en base a unas peculiares construcciones narrativas que se elaboran a partir del momento mismo de encuentro con los usuarios. Las características de esos encuentros, así como las de las reuniones de trabajo entre ellas condicionan ese proceso de construcción narrativa, en donde se maneja un material básicamente descriptivo, mediante un proceso de selección de datos que remarca los problemas, carencias y dificultades por un lado, y los aspectos rescatables y aprovechables para la intervención social por otro. Además se trata de una organización narrativa muy orientada a las posibilidades de intervención social, básicamente acotada de forma individual por el propio sistema de atención.

Organizar las historias

Por otra parte, cabe preguntarse por los procedimientos concretos por medio de los cuales las trabajadoras sociales organizan y fijan esos esquemas narrativos. En definitiva, ¿cómo se produce el paso de unos datos, relativamente poco articulados, obtenidos en el encuentro entre trabajadores sociales y usuarios a una elaboración institucional de *evidencia social*?, ¿dónde y cómo se concretan las historias sobre los usuarios, que serán la base de los procesos de intervención social?

Las carpetas de expedientes incluyen los datos básicos del usuario en su portada. En el interior se guardan las hojas de Primera Atención y las derivaciones a la trabajadora social de zona, los impresos del Diseño de Intervención Social (DIS), la historia social, descripción de los componentes familiares o del núcleo de convivencia, así como el conjunto de las hojas de seguimiento -hojas rosas- que el trabajador social de zona ha ido completando. En estos expedientes se incluyen copias de los informes sociales realizados - desde el centro de Servicios Sociales o desde otras instituciones, en ocasiones hasta 8 ó 10 informes, abarcando períodos de más de 10 años- en torno al “caso”, así como todos aquellos documentos significativos en el proceso de

intervención o en la solicitud de ayudas y prestaciones sociales¹³⁴: fotocopias de documentos personales, hojas de petición de ayudas, documentos de acuerdo de la Comisión de Tutela, cartas del Instituto Madrileño del Menor y la Familia -IMMF-, entre otros. También se pueden incluir las *“fichas de valoración”* del servicio de educación social, cuando éste haya participado en la intervención social del *“caso”*. Las propias trabajadoras sociales organizan sus estrategias de lectura y de trabajo con los datos, como señala una de ellas *“ante un nuevo expediente, por ejemplo, el orden de lectura que yo tengo es, primero, la historia social, luego los informes, sobre todo los más recientes, y luego las hojas de seguimiento, las hojas rosas, las de seguimiento son para una misma, son útiles para recordar, elaborar informes...algunos documentos los escribimos y dudo que los lea alguien, bueno, algunos sí, como los de CTM”*.

Es conveniente distinguir la producción de informes sociales de la de otros tipos de documentos que se incluyen en un expediente de un *caso*, puesto que esos informes son una organización específica -y condicionada- de los datos obtenidos cotidianamente. Los y las trabajadoras sociales hacen sus anotaciones a mano en las hojas de seguimiento señalando fechas y unas anotaciones breves sobre los términos del encuentro y los datos más significativos: *“el 3 de septiembre cumple la libertad vigilada”, “ha estado haciendo apoyo psicológico y talleres de habilidades sociales”, “implicación de los padres”, “mala salud del padre”,* que se organizan cronológicamente y se acumulan en la carpeta del expediente. Para el trabajo cotidiano de los trabajadores sociales estas anotaciones tienen la utilidad de servir de recordatorio sobre los antecedentes del caso -*“me sirve para ponerme al día de los casos”* señala un trabajador social, *“yo procuro rellenar las hojas de seguimiento cuanto antes, para que no se me olviden las cosas”,* señala otra trabajadora social- y una información de primera mano sobre los datos más significativos. También, *cuando es requerido* por alguna instancia institucional, son los datos que van a servir de base para la elaboración de los informes sociales. Además, estos informes tienen un fin instrumental condicionado por el

¹³⁴ En los expedientes consultados y siguiendo el criterio inicial de esta tesis, he centrado mi atención y análisis en aquellos *“casos”* relativos a menores y sus familias.

sistema institucional: hay que elaborarlos para pedir una prestación o el acceso a otro servicio, o bien para activar algún dispositivo de ayuda -en el caso de los menores, frecuentemente se trata de las medidas en torno a la tutela de los mismos- que implica a otros servicios y a otras instituciones.

Los informes sociales se estructuran según fórmulas sobre las cuales el trabajador social de zona no tiene mucho margen de variación y de maniobra, de manera que tienen que realizar un ejercicio permanente de traducción de sus anotaciones a mano a narraciones formalizadas desde el sistema experto y que otros profesionales de lo social también leerán y trabajarán. Lo que en una anotación de las hojas de seguimiento es *“está esperando entrar en un taller de CJ [entidad privada local]”*, se transforma en *“en la actualidad, muestra un alto grado de motivación por mejorar su capacitación laboral”*, o si en esas hojas de seguimiento aparecen con frecuencia los *“no acude a la cita”*, en un informe social se transforma en un diagnóstico sobre la hostilidad del usuario hacia los requisitos de la intervención social, añadiendo algún antecedente o circunstancia que apunte a una explicación lógica para esa actitud.

La elaboración de estos informes no es una cuestión menor para los trabajadores sociales, que muestran un especial cuidado en la escritura de los mismos¹³⁵: esta traducción a los términos propios del sistema experto, tratándose de documentos exhibidos ante otros profesionales, trabajan como vehículos de certificación de la profesionalidad de quienes los firman, además de ser instrumentos en base a los cuales se llegan a tomar decisiones importantes que afectan a las vidas de los usuarios.

¹³⁵ Los y las trabajadores sociales buscan un margen de tiempo amplio en sus horarios para elaborar estos informes, escriben borradores que repasan y consultan con otros compañeros. En varias ocasiones a lo largo del trabajo de campo he comprobado como se hacen consultas a uno de los trabajadores sociales de zona, habilidoso con la escritura y así reconocido por sus colegas.

Los informes sociales, si bien pueden diferir en cuanto a finalidad y extensión, muestran una organización del texto altamente estandarizada que incluye, con algunas variaciones, los siguientes apartados:

- i) una presentación de los datos básicos del caso -encabezamiento, destinatario, objetivo del informe, profesional responsable-
- ii) la descripción de las fuentes para la obtención de la información -que inciden en la veracidad de los datos y en la legitimidad de las informaciones de *primera mano* obtenidas por los trabajadores sociales-
- iii) la narración de los *"antecedentes del caso"*, que hace referencia al estilo sumarial y que establece una continuidad cronológica a las situaciones y los problemas del usuario y su familia
- iv) en ocasiones, se separa del apartado anterior otro titulado *"historia familiar"* donde se desarrolla con más detalle la narración de una genealogía problemática
- v) la *"situación socio-familiar"* actual, que constituye el núcleo descriptivo del informe y donde se vuelcan los datos más significativos y que van a constituir la justificación diagnóstica de la propuesta final del documento: si se trata de un menor y su familia en una situación *"de riesgo"* se dirá que el primero *"está en un total desamparo"* y se describirán los detalles de esa circunstancia, con sus antecedentes inmediatos, y se describirá, en segundo término, el *"grado de deterioro"* de la familia -incidiendo en falta de normas, horarios, organización doméstica y educativa, falta de colaboración con las instituciones, etc.-
- vi) finalmente se incluye una *"valoración social"* o *"valoración técnica de la situación"* donde se presenta la propuesta -en sí, la *"valoración"* viene incluía en el apartado anterior- del profesional que firma el informe: *"se solicita ingreso en un centro..."*, *"se informa de la situación... para si pudiera procederse a arbitrar algún tipo de medida para hacer efectivo su permanencia en un entorno residencial"*.

Hay que tener en cuenta que, en muchas ocasiones, las trabajadoras sociales apenas disponen de los datos de un informe social para hacerse a la idea acerca de la situación de un usuario. Igualmente, a la hora de recopilar datos sobre éstos y de organizarlos en un texto, toman como referencia este tipo de estructuras. En realidad, esta forma de organizar la información es coherente con todo el sistema de atención a los usuarios, desde que acuden por primera vez al centro de Servicios Sociales hasta que son atendidos por su trabajadora social de *zona*: la necesidad de refrendar con documentos lo que el usuarios dice (*"muchas veces la documentación te devuelve cosas que no te ha dicho"*, señala un trabajador social), el interés por recopilar datos y organizarlos cronológicamente, el trabajo específico de recopilación de información sobre las diferentes áreas de la vida del usuario (familia, vivienda, salud, empleo, formación), así como las descripciones pormenorizadas de los factores o elementos de riesgo, que son el núcleo o los núcleos de los problemas.

Este tipo de estructuras condicionan y refuerzan las narraciones que las trabajadoras sociales manejan sobre los usuarios, afianzando un tipo de intervención social sectorializada, centrada en problemas personales o familiares. Así, tal y como me indica una trabajadora social, *"viene muy bien para las reuniones de ETMF...tienes organizados los datos, se proponen cosas"*.

Conversaciones informales

Por último, las estructuras narrativas no se limitan a establecerse como una mera lógica formal, sino que se constituyen en elementos que construyen formas de mirar y de pensar a los usuarios y sus situaciones. La peculiaridad de focalizar los datos en las carencias, de delimitar los problemas individualmente y de estructurar diversas áreas de interés sobre esos usuarios, se insertan en todos los momentos de trabajo cotidiano de estas profesionales. A lo largo de una jornada de trabajo, las trabajadoras sociales el centro de Servicios Sociales mantienen variados y numerosos encuentros de carácter informal. Así, desde primera hora de la mañana, antes de comenzar la atención en el centro, una

buena parte de ellas y ellos se encuentran en una cafetería cercana al centro para desayunar¹³⁶. El encuentro se ha convertido en una más de las rutinas de interacción cotidianas, donde se habla de cuestiones que no tienen que ver con el trabajo -algunas cosas de la familia, recomendaciones de ocio, cine, teatro, comentarios sobre noticias, opiniones políticas sin llegar a enfrentamientos, etc- mezcladas con algunos comentarios acerca del funcionamiento del centro de Servicios Sociales -críticas o alabanzas a la dirección, a nuevos servicios, a los cambios de personal, etc- que se entrecruzan con las noticias del televisor de la cafetería, la charla con el camarero o las consultas al diario del local. Puntualmente, todas estos momentos de desayuno terminan a la misma hora -entre las 8:30h y la 8:45h- de manera que cada uno se sitúa en sus lugares de trabajo hacia las 9h de la mañana. Durante el resto de la jornada no vuelven a juntarse ni a salir para tomar café fuera del centro, salvo que alguno de las trabajadoras sociales tenga una reunión fuera o salga a realizar alguna visita a un domicilio con algún/a compañero/a.

A lo largo de la mañana, los trabajadores sociales coinciden en los pasillos, en los despachos de la zona de administración o de Primera Atención, de manera fugaz pero con suficiente tiempo para realizar consultas breves y comentarios sobre el trabajo, sobre papeles, formularios, horarios de reunión, entre otras cosas. A eso de las 11 de la mañana, alguna trabajadora social baja a la cafetería del centro de mayores y se toma un café con otra compañera, charlando del caso que les ocupa recientemente o quizás de alguna otra cosa que no tiene nada que ver con el trabajo; algunas veces se suben el café hasta su despacho y continúan allí su trabajo y comentarios, donde se incluyen los relativos a su estado de ánimo, a la calificación más directa de sus preocupaciones: *"estoy harta de este caso"*, *"no tengo ninguna gana de ir a la reunión de hoy"*, *"ya me he quitado todo el curro de los expedientes"*. Pero son los propios

¹³⁶ Desde mi primer día de presencia en el centro de Servicios Sociales fui invitado a esos desayunos y, por supuesto, acudí a ellos puntualmente lo que me supuso, no solamente ser introducido lo menos traumáticamente posible en el grupo de profesionales, sino también tomar en consideración la variedad y los contenidos de las interacciones entre los profesionales.

despachos de los y las trabajadoras sociales los que sirven como lugares de encuentro: es bastante frecuente la entrada de las compañeras en ellos, para realizar alguna consulta puntual o para establecerse en una de las sillas frente a la mesa de la trabajadora social durante un rato; mezclados con comentarios de carácter personal, aparecen otros relativos al *caso* que tienen a continuación o la entrevista que han realizado hace algunos minutos. En ocasiones, aprovechan estos encuentros para realizar *coordinaciones* -por ejemplo entre una educadora y una trabajadora social- y acordar cuáles serán sus siguientes pasos en la intervención social de un *caso*. Los encuentros y comentarios informales en pasillos y despachos no tienen un carácter banal, N. un trabajador social de zona ha visto a una familia usuaria del centro en la calle y, ante los datos que consideraba alarmantes -aspecto físico, sobre todo- ha consultado a una compañera, trabajadora social de zona, que es la que lleva ese expediente; la conversación transcurre de manera discreta en el pasillo entre las dos puertas de sus respectivos despachos. Uno de los trabajadores sociales aprovecha para dar algunos datos *“es que lo he visto fatal, consumen fijo... actúan de forma rara, discuten... ... no pero no, no me he fijado cómo huelen”*. También es frecuente comentar y contrastar las impresiones de las entrevistas y las visitas a los domicilios de los usuarios, fuera de los contextos pautados de reunión profesional: otra trabajadora social regresa al centro de una visita a un domicilio y, antes de entrar en su despacho, llama a la puerta del de otra compañera y entra. Comenta la impresión y el impacto que le ha causado ver esa casa y la situación en que está una adolescente -motivo principal de la intervención social- y su familia; para subrayar su impresión y los datos más significativos escenifica sus movimientos de entrada en la casa, señala aspectos concretos de la misma y reproduce comentarios que ha mantenido con la muchacha y su madre. Todo ello consigue situar en escena a su interlocutora, que asiente y pregunta sobre más detalles. A continuación señalan, ambas están de acuerdo, que se trata de un caso que, sin duda, tendrán que llevar a una próxima reunión del Equipo de Trabajo de menores y Familia -ETMF- .

En otras ocasiones, los trabajadores sociales se reúnen esporádicamente y se ponen al día de las vidas de usuarios conocidos por ellos -es posible que un expediente haya sido responsabilidad de una trabajadora social y, al cambiar de zona, sea otro u otra profesional la que se encargue del mismo-, “*me han dicho que se quieren casar e irse a Toledo, ...tienen menores a su cargo y con problemas con ce te eme [Comisión de Tutela de Madrid], así que figúrate...*”. Esos repasos los realizan sobre los recorridos de vida de los usuarios, cómo estaban antes, cómo están ahora, qué hacen y centrándose en los aspectos considerados de especial interés para definir su problemática/ausencia de problemas: trabajo, familia, escolarización de los hijos, adicciones. Es decir, que mantienen y refuerzan los esquemas de actualización de *evidencia social* que trabajan en los contextos más formales de reunión o de anotación documental -delimitación de áreas o esferas de lo problemático, estructura lineal de los transcurso de vida-.

La actividad cotidiana de las trabajadoras sociales en el centro de Servicios Sociales no consiste en la ejecución secuenciada de los protocolos de actuación -de atención, de trabajo documental, de reuniones- que determina la institución y, en ese sentido, la *evidencia social* se actualiza, se interpreta y se transmite también por medio de los encuentros informales, y siguiendo esquemas narrativos similares. Estos canales son frecuentes y, aún más, imprescindibles para el trabajo cotidiano de las trabajadoras sociales, que tienen la posibilidad de aclarar, actualizar datos, limar interpretaciones, compartir diagnósticos, obtener el apoyo moral de los compañeros, volcar las dudas y preocupaciones, desahogar angustias, intercalar con comentarios jocosos -y relajar el ambiente, conseguir complicidad-. Todo ello sin las constricciones temporales y formales que exigen las reuniones de casos o las coordinaciones y, sobre todo, con la suficiente flexibilidad y margen de maniobra respecto al *caso* que les ocupa -nada de ello queda escrito, no consignado, los interlocutores son de confianza-. Se trata de una operación que actualiza localmente esos procedimientos, se inserta en la práctica cotidiana de los profesionales de ayuda social; de hecho, los procedimientos de la institución no funcionarían por si

solos, mediante una supuesta implementación aséptica por parte de sus profesionales. Por otro lado, el trabajo con los datos que se produce en este tipo de encuentros informales no dista mucho del que se realiza en los contextos formalizados -por ejemplo de la reuniones, o de los contenidos de los formatos documentales como las historias sociales, el Diseño de Intervención Social o los informes sociales- puesto que comparten los mismos esquemas e ítems de indagación y fijación de *evidencia social*, así como la delimitación de lo que se consideran áreas problemáticas de los usuarios.

Estos encuentros ofrecen contrastes y pistas de actuación casi inmediatas, resuelven problemas cotidianos, ponen en juego el intercambio de diferentes tipos de conocimientos y de niveles de experiencia de los y las trabajadores sociales; actualizan la información sobre recursos sociales locales -sin necesidad de esperar a comunicaciones de tipo oficial, a presentaciones de nuevos servicios o noticias de modificaciones-. Además, siendo un espacio de convivencia entre los términos oficiales del sistema experto y los términos de trabajo cotidianos, se articulan ambas esferas para concretar pistas sobre las problemáticas de los usuarios, la delimitación de grupos problemáticos - menores, mujeres solteras, mayores, portadores de HIV, receptores de RMI-, siguiendo los esquemas de definición de objeto de trabajo y elaboración de los términos de la intervención social que marcan los códigos expertos y profesionales, por ejemplo, cuando la descripción que una de las trabajadoras sociales hace de la situación de un menor, en términos no siempre ortodoxos - *"eso [la casa] estaba hecho una porquería"*-, activa y da contenido práctico a una delimitación experta empleada como término de referencia en el sistema institucional de ayuda social específica con menores: *"se trata de una situación de grave riesgo"*. O cuando las impresiones de primera mano de otra trabajadora social al visitar una casa de una usuaria con menores a su cargo, se transforma en la certeza de que *"es que se lo voy a comentar a J. [responsable del programa de Familia]... para llevarlo a ETMF"*.

There is fiction in the space between
The lines on your page of memories
Write it down but it doesn't mean
You're not just telling stories
There is fiction in the space between
You and me...
... Leave the pity and the blame
For the ones who do not speak
You write the words to get respect and compassion
And for posterity
You write the words and make believe
There is truth in the space between...
...There is fiction in the space between
You and everybody
Give us all what we need
Give us one more sad sordid story
But in the fiction of the space between
Sometimes a lie is the best thing.

Telling Stories, Tracy Chapman.

Sobrenadó, por fin, despidiendo de la boca el agua amarga que asimismo le corría de la cabeza en sonoros chorros. Mas, aunque fatigado, no perdía de vista la balsa, sino que, moviéndose con vigor por entre las olas, la asió y se sentó en medio de ella para evitar la muerte. El gran oleaje llevaba la balsa de acá para allá, según la corriente. *Odisea*.
Homero

CAPÍTULO 7. ESQUEMAS. HISTORIAS Y NARRACIONES PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL (cuarta esfera)

En el transcurso de una reunión del ETMF, la trabajadora social encargada de *“presentar el caso”* comienza realizando una somera exposición de las circunstancias del mismo que es necesario tener en consideración por los profesionales. Se trata de un caso de *“presentación”*, por contraste a los casos de *“revisión”* que ya han sido tratados anteriormente y sobre los que ya se desarrolla algún proceso de intervención social. Para describir la situación de un muchacho de dieciséis años y su familia comienza explicando que es *“un caso de libertad vigilada cautelar, por cuestiones de violencia doméstica, son cinco hermanos, inmigrantes bolivianos, dos con un marido anterior del que la madre enviudó, y tres con el marido actual... han acudido a los servicios sociales por problemas de violencia del marido y alcoholismo. Este hombre tiene una mala relación con el chico, que se va de casa, vive vendiendo bocadillos y tiene una novia de veinticuatro años, a la que dice que él tiene veinte. Cuando se queda sin dinero vuelve a la casa y su novia descubre su mentira de la edad, con broncas, mezclado con alcohol y violencia, total, viene la policía. El tema de la medida, hay incumplimiento y no acude al apoyo psicológico, nos dice que va encontrando trabajo aunque la madre se queja porque la pareja sigue con sus peleas. Lo último que sabemos es que la chica se ha ido y que está embarazada. Esta situación –señala la trabajadora social- no hay por donde cogerla porque sobrepasa ya lo propio de la libertad vigilada”*. A partir de este

momento, después de resolver algunas dudas, los profesionales de la mesa inician un tanteo de propuestas para la intervención social y ver qué pueden hacer con esta situación.

Otra mañana, en el servicio de Primera Atención del centro de Servicios Sociales, y a punto de finalizar las entrevistas a los usuarios que acceden por primera vez al centro, la trabajadora social realiza una última entrevista a una usuaria. Se trata de una mujer de unos sesenta años que viene acompañada de un hombre joven. Esta mujer es la madre de la esposa de ese hombre, que explican que es adicta a la cocaína y el matrimonio tiene una hija que vive con su madre. Este hombre está separado de la mujer. Ambos plantean que la situación *“es muy grave”* y que *“es necesario sacar a la niña de allí”*, refiriéndose a la convivencia con la madre adicta. Su descripción detalla la mala situación de esa mujer, sus desvaríos e incapacidad de cuidar a la pequeña.

Antes de continuar, la trabajadora social realiza varias preguntas, obtiene datos sobre las edades, ocupaciones, el trabajo de todos los miembros de la familia, convivencia y demás temas. Esto ocupa bastante tiempo en la conversación. Ante la insistencia en la demanda por parte de ambas personas, la profesional insiste en varios momentos que *“lo importante es la niña”*, que lo ideal es que lleguen a acuerdos para que pueda estar tanto con la madre como con el padre. Ante la actitud de indagación por parte de la trabajadora social, el hombre manifiesta de forma nerviosa que la niña tiene que salir de allí *“como sea”* y que qué tiene que hacer, insiste en que quiere hacerlo todo *“por las buenas”* y si eso no es posible irá *a por ella y se la lleva*. La abuela manifiesta claramente su disgusto y pena por la situación, el problema según dice es su hija adicta y que ella ha criado toda su vida a la nieta y que si no estuviera su hija se quedaría con la nieta para cuidarla. Después de un rato en que la trabajadora social insiste en tomar el asunto con calma, le indica al padre una dirección de unos juzgados donde puede tratar el tema de la patria potestad y a continuación organiza la *“derivación”* del caso a la trabajadora social de zona

que les corresponde para que, desde allí, valoren la situación de la menor -y advierte que *"aquí no estamos para quitar a los niños"*-. Inmediatamente, la trabajadora social sale con ellos a las mesas de las administrativas para concertar una cita con la zona y a los pocos minutos vuelve al despacho y, ya sin ellos, me dice que *"este tío es un cabrón"*. Al parecer ha estado poniendo pegas con la fecha de la cita pues dice que tenía que hacer un programa de radio; la trabajadora social considera que este hombre no parece tan preocupado por la situación y que lo que quieren es *"cargarle el mochuelo"* a los servicios sociales para que *"se ponga todo en movimiento y metan mano con lo de la niña y se la quiten a la madre, que es lo que quieren"*. Dice que la madre le parece una *"metepatas"* por las distintas anécdotas que ha contado en las que han acabado enfrentadas su hija y su nieta y en relación a todo ello me comenta que *"nunca te puedes fiar de lo primero que te cuentan ni de todo lo que te dicen"* y tantea varias posibilidades que -por lo menos a mi, como observador recién llegado- se escapan de la primera versión que ofrecen estos *"usuarios"*. Esta profesional sigue comentándome las circunstancias y trata de imaginar la situación en la que vive esa madre adicta, por qué ha llegado a ese nivel de adicción, quién la ayuda o no, que le parece que es posible que tanto ella como el padre en realidad no se han planteado nunca el cuidado de su hija, remarca las trabas que este hombre ha puesto para la cita con la trabajadora social de zona, su comentario sobre que se lleva a su hija algunos fines de semana porque otros *"está haciendo espeleología"*. La trabajadora social dice que en estos casos todos tienen una parte de razón y que hay que ver todas las partes.

Así pues, tanto en las fases más iniciales como en las más avanzadas del proceso de intervención social sobre los sujetos, se hacen necesarias las operaciones de indagación, acotación de la problemática, y búsqueda del mayor número de datos evitando el diagnóstico a partir de las primeras informaciones. Este trabajo de renombrado y de traducción documental que constituye, como hemos visto, el proceso de *desocialización* de los sujetos, se hace finalmente posible mediante unos esquemas narrativos que terminan por sustituir a los

sujetos mismos. En este sentido, todo el trabajo de búsqueda y confirmación de evidencia social, por parte de los agentes profesionales, se reorganiza en unas narraciones que sirven para un fin doble: por una parte ofrecen las pautas para la intervención social institucional y, por otro lado sirven de base para explicar las vidas de los usuarios, ahora ya desconectadas de los contextos socio-históricos que han condicionado sus problemáticas. En esta *cuarta esfera* de nuestro análisis nos detendremos en las operaciones concretas que componen este proceso de reescritura y elaboración narrativa, contemplando las ambigüedades que los y las trabajadoras sociales establecen con este tipo de trabajo.

A) Narraciones en uso

“Los textos profesionales desarrollan un rol esencial en la construcción de las versiones de la realidad y juegan un rol esencial en la construcción y reconstrucción de hechos y contextos. Estructuran relaciones entre profesiones y ayudan a organizar las percepciones”.

“[Las profesiones se constituyen] por medio de la clasificación de personas, actividades, tropos y lenguaje, y los textos contribuyen a la construcción de una profesión socializando a los outsiders en los paradigmas profesionales y, de esta manera, avanzando en el alcance de la autoridad experta¹³⁷”. (Tice, 1998: 8-9)

Las historias sobre los usuarios se insertan en el uso cotidiano de la institución, donde uno de los procedimientos de fijación más potentes es, precisamente, su objetivación escrita. Como hemos visto, las *trabajadoras sociales* de zona y de *Primera Atención* dedicaban una buena parte de su tiempo de trabajo semanal a algún tipo de escritura¹³⁸. En *Primera Atención*, la trabajadora

¹³⁷ La autora hace referencia, especialmente, a Bazerman y Paradis (1991) y a Dorothy Smith (1990).

¹³⁸ Como aclaración semántica debo señalar que en este texto, *discurso* se refiere al ejercicio del habla y *narración* es el proceso de enunciación que puede desarrollarse tanto de forma oral como escrita. En éste último caso, la narración escrita genera *textos* como los aquí analizados.

social empleaba un modelo de ficha estándar para la recogida de la información básica y la demanda que plantea el usuario cuando accede al centro de Servicios Sociales (ver Anexo “Documentos básicos de un expediente”). Los datos eran anotados durante la entrevista, aunque al finalizar la misma es necesario recapitular y escribir con mayor detenimiento los términos y la situación para que el o la trabajadoras social de zona se pueda hacer una idea de la naturaleza de la solicitud. Todas las mañanas se repetía esta actividad puesto que de lunes a viernes había servicio de *Primera Atención*. El volumen de trabajo de anotación en los expedientes era directamente proporcional al número de entrevistas realizadas a lo largo de la semana: durante los períodos de fuerte afluencia de usuarios se acumulaban los expedientes en los despachos. Sin embargo, este trabajo no dependía únicamente de un factor cuantitativo ya que, en algunos casos “complicados” los expedientes eran bastante voluminosos y requerían mayor atención y tiempo de dedicación por su parte, y estos casos son los que, además, solían requerir más a menudo la elaboración de informes sociales.

A lo largo de las entrevistas a los usuarios han podido anotar alguna cosa, algún dato al vuelo, pero éstas transcurren normalmente sin que el trabajador social escriba nada -salvo si se trata de rellenar algún tipo de formulario o solicitud-. Para los trabajadores sociales es importante dedicar este tiempo posterior a las anotaciones en el expediente puesto que es “*cuando tienes todo más fresco... luego, si dejas pasar el tiempo, se te mezcla todo*”. Cuando había que redactar esos informes, los trabajadores sociales dedicaban más tiempo a su escritura, en un tiempo posterior a las anotaciones en los expedientes y, eventualmente, podían pedir la ayuda o el consejo de otros compañeros.

Como he señalado, los profesionales realizan unas anotaciones a mano breves y concisas en las *hojas de seguimiento -hojas rosas-*. Éstas sólo son leídas y utilizadas por las trabajadoras sociales de zona, y a ellas no tienen acceso otros

Me hago eco de la polisemia de los términos, tanto el de narración como el de discurso, en el campo de la narratología. Mi referencia en este caso ha sido Reis y Lopes (1995).

profesionales -menos aún de otras instituciones- salvo el caso en que se produzca algún cambio de responsabilidades.

Por otra parte, los *informes sociales* conforman el documento escrito al que van a acceder otros profesionales de la ayuda social. Más aún, es muy probable que se convierta en un importante instrumento de trabajo del proceso de intervención social con un *caso* en el que participen trabajadores sociales y técnicos expertos de otras instituciones de ayuda social, muchos de los cuales tienen sólo un contacto puntual y tangencial con los usuarios, o incluso no mantienen ningún tipo de contacto directo con los usuarios. Como ya hemos visto, tanto las anotaciones a mano en la *historia social* de cada usuario, como los informes sociales que de él o ella se escriben, se almacenan en la carpeta del expediente que permanece en los archivos del centro de Servicios Sociales y que consultan, completan, corrigen y organizan los trabajadores sociales.

Pero el trabajo de escritura específica sobre los usuarios, sus vidas y sus problemas por parte de los trabajadores sociales no se limita a los *seguimientos* y a los *informes sociales*, aún cuando por su volumen, son las que más tiempo y atención les requieren; realizan también un trabajo permanente de relleno de formularios y formatos documentales relacionados con la intervención social y constitución del *caso* -como es el Diseño de Intervención Social- o bien relacionados con ayudas específicas del sistema institucional de ayuda social -por ejemplo, el diseño y acuerdo de intervención social en la Renta Mínima de Inserción, con sus correspondientes fichas de actualización y verificación del cumplimiento del acuerdo-. Además, hay que incluir aquí las breves anotaciones, las marcas y los gráficos que los trabajadores sociales realizan para complementar los apartados de las subcarpetas de la historia social -donde también se incluyen las hojas de seguimiento-; estas subcarpetas contienen apartados y espacios definidos para hacer anotaciones respecto a los datos del usuario y su núcleo de convivencia, también en relación a la vivienda/hábitat -*tipo de vivienda, régimen de tenencia y gastos, condiciones de habitabilidad*, y cada

una de estos capítulos desglosados en ítems para marcar: *“sin domicilio”, “piso”, “unifamiliar”, “pensión”, “chabola”, “prefabricado”, “institución”, “otros”, o bien “sin ascensor, sin iluminación, sin agua corriente, sin agua caliente, con goteras...”*-. También incluye un punto que se denomina *“Dinámica familiar”* donde el profesional debe señalar los *“factores más sobresalientes que caracterizan y definen al núcleo de convivencia”*, y donde los trabajadores sociales dibujan un *genograma* o esquema gráfico que representa a las personas que componen la unidad familiar o el núcleo de convivencia del usuario. Finalmente deben completar dos apartados denominados *“Entorno social”* e *“Interpretación diagnóstica”*: en el primero los trabajadores sociales realizan breves anotaciones acerca del tipo de barrio en el que está el domicilio del usuario -equipamientos, servicios disponibles, etc- y sobre las relaciones con el vecindario y sus *“redes sociales”*. En el segundo avanzan, de manera breve, el núcleo principal del problema por el que se ha constituido el expediente y que suele coincidir con la demanda planteada en la Primera Atención y los datos problemáticos obtenidos por el trabajador social de zona a lo largo de su primera entrevista. Obviamente las anotaciones en esta subcarpeta se realizan una sola vez y el trabajador social sólo realiza nuevas anotaciones o modificaciones cuando se producen cambios de domicilio, de trabajos o en la situación personal y familiar del usuario.

En cualquier caso, no se trata de una mera actividad burocrática y reiterativa que los profesionales aplican automáticamente, puesto que estas narraciones escritas no se configuran a partir de una pura lógica formal que, por sí misma, opere sobre los usuarios. Más bien ocurre que este tipo de trabajo se inserta entre las destrezas y las formas de enfocar su trabajo por parte de las trabajadoras sociales, conformando en parte su perspectiva de trabajo y reforzando las características que se derivan del trabajo con *casos*. Todas las trabajadoras sociales del centro me confirmaron en algún momento la necesidad de establecer parte de su tiempo de trabajo para, no sólo fijar por escrito, sino también organizar los papeles, impresos, informes y fotocopias que componen la carpeta principal y las subcarpetas correspondientes, de los

expedientes con los que trabajan. Todo ello lo consideran fundamental para no perder ningún documento, saber cómo va el *caso* y comunicar con fluidez, en el caso que sea necesario, los pormenores del caso y la intervención a otras compañeras, bien en las reuniones, bien por medio de la redacción de un informe, bien atendiendo a una llamada de otra institución.

Este es el escenario de prácticas cotidianas donde se reelaboran permanentemente historias acerca de los usuarios y, aún más, se organizan unas narraciones estereotipadas que entran en juego en el proceso de intervención social. En los siguientes apartados será necesario abordar algunos contenidos claves de esas historias, así como contextualizar la relación que las propias trabajadoras sociales mantienen con esta actividad de escritura y de prácticas narrativas.

B) Información oral/información escrita

Como hemos visto, las trabajadoras sociales participan cotidianamente de un constante intercambio y circulación de información sobre diversos temas. Este tipo de movimiento de datos, de carácter informal, tiene una importancia básica para estos profesionales, en relación sobre todo al tratamiento de sus *casos*, a la interpretación del sistema institucional de ayuda social y al contraste permanente de ideas y pareceres: comentarios sobre fechas, impresos, sucesos en las entrevistas, informes de los expedientes, documentos para una solicitud, las horas de las reuniones, lo que ha dicho otro trabajador social, los casos que ha atendido cada uno esa mañana, etc, realizados bien en contextos formales como en las reuniones o en las coordinaciones, bien -y no con menor frecuencia- en otros contextos más informales a lo largo de la jornada de trabajo, como pueden ser los cotilleos en el pasillo, comentarios al vuelo en despachos, en el bar al inicio de la jornada o tomando el café de media mañana, antes de empezar las reuniones, mientras se realiza una visita a domicilio.

Toda esta información reproduce unos esquemas narrativos básicos que son, a la vez, instrumentos de trabajo: al referirse a los usuarios en las conversaciones se despliegan informaciones sobre sucesos, nuevos datos de un caso e informaciones obtenidas recientemente, actualizando así el propio contenido de las fichas y expedientes; además, estos intercambios son muy propicios para describir las actitudes de los usuarios en el proceso de intervención, en el despacho (*"vino con un tensión horrible", "cuando sacó el tema no paró de llorar", "me quería liar con lo de la madre"*). También, como ocurre en otros contextos de trabajo, se actualizan datos sobre los diferentes servicios y recursos sociales, aconsejando llamar a un teléfono, ponerse en contacto con una persona o transmitiendo datos acerca de su funcionamiento. Por otra parte, en estos intercambios se explicitan casos similares y se describen actuaciones que se realizaron en situaciones similares (incluso citando usuarios con nombres y apellidos, conocidos por las trabajadoras sociales). Finalmente, las profesionales transmiten información acerca de cómo está transcurriendo el proceso de intervención mismo, con un amplio margen para insertar subjetividades: *"los inicios han sido muy complicados", "la verdad es que está acudiendo a todas las citas"*.

Estas profesionales se mueven, pues, sobre esquemas narrativos básicos que despliegan bien por medio de los instrumentos de escritura y objetivación propios del sistema documental, bien por medio de las modalidades de intercambio oral que se inscriben en la estructura de trabajo cotidiano. En ambos casos –escritura y oralidad– estas prácticas se sitúan en el centro del proceso de reconocimiento y legitimación de su actividad profesional y, en este contexto, tanto el tipo de información como los soportes empleados son objeto de valoraciones diversas. Nos acercaremos, a continuación, a una de las encrucijadas permanentes en las que se sitúan estas profesionales en relación a estas tareas, aquella en la que se reconoce la imposibilidad de recopilar por escrito los saberes propios, a la vez que resulta imposible renunciar a este

trabajo de reducción narrativa para dar sentido al trabajo y a la intervención social misma.

En lo escrito no está todo y “escribir quita tiempo de estar con la gente”

“Los expedientes...es algo muy cansino... yo apunto la mitad porque me baso en mi memoria”(Trabajadora social)

Los trabajadores sociales del centro de Servicios Sociales explicitan con frecuencia su incomodidad ante las exigencias de escritura que conlleva su trabajo: *“a mi lo que menos me gusta es escribir, rellenar papeles...prefiero hablar y las entrevistas”*, o bien *“escribir en las hojas rosas, de seguimiento...es la parte más pesada”*. Los principales motivos para ello residen en la acumulación de trabajo de anotación en los expedientes -sobre todo después de largas jornadas donde se han atendido a muchos usuarios- que implica dedicar una buena parte de su tiempo a trabajar con las carpetas de los expedientes. Este tiempo de trabajo, solitario, con papeles, formularios e informes pautados, se opone al tiempo de encuentro y de trato directo con los usuarios: *“escribir quita tiempo para estar con la gente”* indica una trabajadora social de zona.

Por otro lado, como se ha señalado, manifiestan que los documentos no necesariamente reflejan todo lo que se sabe sobre ese caso. Esos escritos y formularios no pueden expresar exactamente lo que saben, ni describen ni reflejan el desarrollo de la intervención social que vienen realizando. Es lo que señalan al decir que *“en lo escrito no está todo”*, o que *“muchas de las actuaciones que se hacen con los usuarios ni se escriben”*. En este sentido, las trabajadoras sociales del centro manifiestan una clara preferencia por la transmisión oral de las informaciones, con las que se encuentran más cómodos, pueden intercalarlas en las conversaciones informales, actualizar datos en breves minutos, aclarar dudas, contrastar opiniones y, sobre todo, disponer de una flexibilidad que la rigidez de los datos escritos -sobre todo aquellos con alto grado de

formalización, como los informes sociales o las notas de derivación a otros servicios- no puede aportar.

El *saber* queda restringido a un espacio plenamente controlado por las trabajadoras sociales: las destrezas profesionales, el conocimiento sobre las vidas de los usuarios, su papel en el proceso de intervención social, todo ello queda en el ámbito de la transmisión oral, dominada por estos profesionales, de manera que queda limitado a un espacio propio y patrimonio legítimo de esos trabajadores sociales; unos conocimientos y una experiencia acumulada a la que hay que recurrir, en la medida que los escritos sobre los usuarios *no lo dicen todo*. No hay que olvidar que en las destrezas del encuentro se deposita buena parte de la legitimidad profesional.

El "*verdadero conocimiento*", dirán estas profesionales, lo posee el que ha estado todo el tiempo con el usuario, "*el que ha llevado el caso*"; y la forma más directa para conocer esos datos es que te los cuente una compañera. Por medio de esta transmisión oral, las narraciones adoptan un tono detallista y vivo -se reproducen diálogos y escenas tal y cómo se recuerdan-, lleno de memorias y matices, donde se llega a incluir las percepciones y vivencias en torno a ello del propio trabajador social. Ahí se reflejan no sólo las decisiones del trabajador social sino sus motivos y reflexiones *ad hoc*; se reflejan también sus destrezas y su experiencia. Pero, en cualquier caso, la valoración que las profesionales hacen de este tipo de intercambio de información, que incide en la valoración misma de su propia actividad, no nos sitúa en esquemas narrativos nuevos o radicalmente distintos a los que se establecen en los expedientes y en los informes sociales. Más bien se pone en evidencia cómo estos esquemas básicos se insertan en las distintas modalidades de trabajo de las profesionales.

Pero escribir es necesario

"...Los papeles es excesivo, hay un papeleo innecesario", señala J., un trabajador social del centro; un profesional que, por otra parte, pone un especial

cuidado en la elaboración de esos informes, dedica un tiempo medido a mantener sus expedientes al día, con seriedad y continuidad y, en el grupo de compañeros del centro, es uno de los más consultados a la hora de elaborar otros informes, redactar comunicaciones o aclarar alguna cuestión de vocabulario. Otra trabajadora social del centro indica que *“ha sido muy positivo lograr un nivel de sistematización con las historias sociales, los códigos de registro...nosotras al principio ni había fichas, ni modelos ni nada y yo registraba todo lo que hacía y le decía a la gente en un cuaderno,...el contacto humano le queda a uno pero no se refleja en el expediente”*, y C., en el despacho de Primera Atención me dice que *“[es positivo, de los Servicios Sociales municipales] que están organizados, con una estructura, un sistema de citas, un modelo de historia social”*. Para otra trabajadora social del centro, responsable de un programa *“este trabajo burocrático y administrativo también sirve para ver las cosas desde fuera, más globalmente... es cierto que se pierde el contacto directo con la gente, pero también la atención con la gente no deja tiempo para ver más allá, te mantiene muy ocupado en casos concretos”*.

Hay que recordar que buena parte del período de observación transcurrió en los despachos de estos profesionales. Durante este tiempo, el acompañamiento en sus actividades me condujo a ver algunos de esos expedientes, motivado por los propios trabajadores sociales, que me mostraban los que creían que me podrían interesar, me comentaban algún informe que estaban redactando o asistía a las consultas que se hacían entre ellos al respecto. Constaté que la práctica de esta escritura estaba cargada de valoraciones ambiguas por su parte: si en un momento *“escribir”* o *“los expedientes”* se oponía a *“estar con la gente”*, en otras ocasiones era una práctica necesaria en su profesión; si, por un lado, la escritura no recogía todo lo que sabían, por otro este tipo de narraciones escritas y pautadas era lo que colocaba a la disciplina del Trabajo Social en el terreno de la ayuda social con legitimidad y autoridad experta. Por otra parte, prácticamente en todos los procesos de intervención

social (sobre todo los que afectan a las reuniones de *casos*) empleaban algún tipo de información y soporte escrito como instrumento básico de trabajo.

Sin escritura no hay *evidencia social* en el Trabajo Social institucional. Es oportuno recordar cómo, una mañana, una trabajadora social estuvo indicándome la manera en que debe estar estructurado un expediente *“para que sea un verdadero instrumento de trabajo”*, ya que *“si pasa de un trabajador social a otro es prácticamente, seguro, el único nexo de unión y de información garantizado”*. En ese rato dispuso ante mi tres de los expedientes que ella consideraba *“bonitos, entrañables y jugosos”* -todos tenían en común su gran volumen- y fue desgranando las características de cada documento, detallando la importancia de ordenar los seguimientos, de realizar las anotaciones a tiempo y reflejar claramente las fechas y las actuaciones que se realizan en cada momento.

Un trabajador social de zona puede recordar que en uno de los *casos* que lleva ha realizado peticiones de ayudas o que se han concedido algunas de ellas desde el propio centro de Servicios Sociales, pero se ocupará de guardar una copia en el expediente de la concesión de dicha ayuda, donde se reflejan los nombres y apellidos de la beneficiaria, la fecha, el concepto de la ayuda y otros datos básicos, y se redactará una *“síntesis del problema/composición familiar”* donde el trabajador social escribe *“Menor de 7 años que se encuentra tutelado en el centro C.I. desde enero de 2003, junto con su hermano H. de 5 años. Tienen una hermana de 10 años que vive con una tía materna. la evolución y adaptación de estos menores al centro, actualmente es positiva. Se considera favorable la ayuda económica para el campamento de verano con el objetivo de que el menor participe en las actividades de ocio y tiempo libre que organiza F. [entidad privada local]”*. En algunas circunstancias, por ejemplo en los *casos* que presentan indicios de malos tratos, la escritura de pequeños informes es imprescindible para dejar constancia de la labor profesional de los trabajadores sociales, así como para desarrollar el proceso de intervención social; en otro expediente, una trabajadora social guarda copia del escrito de *“información relativa a la situación*

de malos tratos de Dña. V.C.S.” donde escribe que “En el centro de Servicios Sociales de E. se tiene constancia de que Dña. V.C.S. ha venido sufriendo malos tratos físicos y Psicológicos por parte de su ex-pareja. Todo ello la propia interesada puede acreditarlo con las denuncias que ha interpuesto en distintos momentos, así como informes médicos y hospitalarios por lesiones causadas a consecuencia de las agresiones físicas que ha sufrido (incluida la de apuñalamiento)”. A la hora de llevar este caso a una reunión de trabajo donde se tienen que decidir aspectos relevantes de la intervención social, se emplearán estos mismos términos, sobre todo en los momentos iniciales de exposición del caso y de explicación (selectiva) de los datos que aportarán una cierta fotografía mental a los presentes sobre la situación social y familiar de esos usuarios.

Mediante este trabajo de escritura se traducen y concretan localmente las experiencias relacionales de los trabajadores sociales con los usuarios de manera institucionalmente relevante, teniendo como referencia inmediata el sistema experto de la ayuda social. Esto es lo que ocurre en la situación en que una trabajadora social sabe que después de tener una entrevista con una mujer, la cosa no pinta bien y se trata claramente de un caso a trabajar -entre otras cosas porque no tiene dinero y tampoco ingresos estables-. Cuando finaliza su entrevista y debe rellenar la *Valoración social de la situación* que aparece en la ficha social escribirá *“La situación de la familia es conflictiva ya que subsisten conjuntamente problemas de diversa índole entre las que hay que recalcar fundamentalmente los insuficientes recursos, tanto personales como económicos, familiares que repercuten claramente en la educación de los hijos y nietos del matrimonio, así como en las malas condiciones de habitabilidad de la vivienda. Creo que es de suma importancia el seguimiento de C.L. y de su hija M., así como de T.L. y el de sus tres hijos por vivir una situación problemática en potencia, situación que debe ser intervenida”*. En una breve redacción, esta profesional ha establecido el principal panorama problemático, ha justificado la necesidad de la intervención social e incluso previene del desarrollo futuro de las dificultades, además de establecer relaciones entre las circunstancias problemáticas. Esta escritura, además,

contiene las expresiones y términos propios del sistema experto de referencia: *situación conflictiva, repercuten, insuficientes recursos, condiciones de habitabilidad, situación problemática en potencia* o la necesidad de *intervenir*, que posteriormente también se emplearán como bases narrativas para las reuniones de *casos*, las revisiones de expedientes o en las coordinaciones entre profesionales.

En la elaboración de este tipo de narraciones, los trabajadores sociales realizan un trabajo específico de tratamiento de la *evidencia social* que, entre otras cosas, logra la objetivación de datos que funcionan como *prueba de la realidad* de cada caso. El producto resultante constituye una delimitación *realista* de los problemas sociales de los usuarios y la focalización de las áreas sobre las cuales debe desarrollarse la intervención social; tal y como aparece en el apartado de *Valoración técnica* ¹³⁹ de un informe social, el equipo de profesionales del Centro de Atención al Menor escribe lo siguiente al hacer su aportación al Equipo de Trabajo con Menores y Familia -ETMF-:

Consideramos que C.S.M. tiene muchas limitaciones para su autonomía personal. Los intentos que ha realizado hasta el momento para desligarse de sus padres han concluido en fracaso o en elecciones de objeto maltratantes para ella. Por otro lado la reiteración de sus conductas alerta sobre su incapacidad para prever las consecuencias de sus elecciones y decisiones. Todo ello, unido a limitaciones intelectuales y carencias afectivas básicas, condiciona que C. se incluya en contextos vinculados con la violencia o la ilegalidad, y que no le permiten definir un proyecto de vida más saludable dentro de una normativa socialmente aceptada.

Es desde esta valoración que hipotetizamos la situación de desamparo en la que se encuentra su hija N.S.M., y desde donde solicitamos que Comisión de Tutela del Menor articule las medidas que considere más oportunas.

En la medida en que conozcamos nuevos datos de este núcleo familiar lo notificaremos inmediatamente a la Comisión.

¹³⁹ Este apartado de *Valoración técnica* es el último de un informe de 5 páginas que comienza con los *Datos de referencia* -Dirigido a, Objetivo, Fecha- y sigue con la *Composición Familiar*, la *Trayectoria del caso*, la *Historia familiar* y la *Situación actual*. Estos tres últimos apartados son los más extensos del informe.

En todo caso, se trata de narraciones en uso que se elaboran en base a esquemas comunes donde, entre otras cosas, podemos encontrar una organización de las temáticas relevantes de los casos y una delimitación individualizada de la intervención social. Veamos, a continuación, los detalles de estas elaboraciones narrativas y sus efectos concretos sobre los usuarios.

C) Notas y textos

“No aceptan programa de educación familiar, se detectan posibles signos de negligencia hacia los menores”

“No acuden a seguimiento”

“Acuden sin cita, informa que la situación ha mejorado en el plano económico pq [sic] está vendiendo calcetines. Se establece cita para el próximo jueves con la educadora”

Anotaciones correspondientes a tres fechas distintas de las hojas de seguimiento de un expediente, realizadas a mano por la trabajadora social de zona.

“Desde Servicios Sociales se ve desorganización del hogar, falta de pautas, sólo acuden cuando necesitan algo, que van a pedir a parroquias o a Servicios Sociales. El padre, H., cuando se le plantea algo diferente a ayudas evade y culpa a su mujer”.

Anotación que la trabajadora social realiza en el expediente a partir de una reunión del Equipo de Trabajo con Menores y Familias (ETMF).

Con respecto al anterior seguimiento que se realizó no se han producido cambios significativos. El proceso continúa siendo positivo y la menor está plenamente integrada en su medio sociofamiliar.

Desde Servicios Sociales se ha venido realizando un seguimiento periódico y frecuente y una intervención social centrada en distintas áreas: educativa, material, sanitaria, de inserción sociofamiliar, dinámica familiar, etc. A tal fin ha dispuesto de ayudas económicas (Convivencia Normalizada de menores y RMI en la actualidad) y del Servicio de Educación Social.

Se ha podido observar que la menor está plenamente integrada en su medio familiar y que sus necesidades materiales y afectivas están cubiertas. Asiste al colegio asiduamente, y a las revisiones médicas cuando corresponde. Los criterios y pautas educativas de la abuela con respecto a su nieta obedecen a su entorno sociocultural, de nivel muy bajo. Aspectos como la higiene, la organización doméstica, relaciones y lazos afectivos entre abuela y nieta pueden considerarse adecuados en lo básico.

En general el proceso de acogimiento es positivo.

Informe de seguimiento que realiza el trabajador social de zona, dirigido a la Comisión de Tutela del Menor, Enero 2004.

Es posible identificar aquí varias modalidades de escritura que realizan las trabajadoras sociales en relación a sus *casos*, en uno u otro momento de la intervención social, a mano o en el ordenador, con diversos objetivos: bien para recordar después una fecha o unos datos importantes que le ha dado el usuario, o para informar de la manera más profesional a otras compañeras; para certificar que las cosas están mal -“*carece de suficientes recursos y tiene a su cargo a la nieta*” - y la actuación de los profesionales debe seguir, o bien para mostrar que la intervención social tiene algún efecto positivo.

Como hemos podido ver ya a partir del capítulo 4, los textos contribuyen a la configuración específica de un tipo de *evidencia social*, refrendada por el propio sistema experto, referente para las instrucciones e indicaciones, características de los escritos propios del Trabajo Social moderno y tecnificado (Consejo General 1985, 1993, 2007; Pérez 2000; Hernández 2003: 578; Fernández 2005: 205; Guinot 2008: 183-222) especialmente en lo relativo a las historias sociales, los seguimientos y los informes sociales. Así, la historia social “*es el documento en el que se registran exhaustivamente los datos personales, familiares, sanitarios, de vivienda, económicos, laborales, educativos de la situación socio familiar de un usuario, la demanda, el diagnóstico y subsiguiente intervención y evolución de tal situación*” (Colom 2005: 81), un informe social deber ser la “*síntesis explicativa, respecto a una situación dada, que emite el trabajador social como resultado del estudio,*

valoración y dictamen para el logro de un objetivo determinado”, y la “hoja de seguimiento” es “un instrumento cuya finalidad es la de seguir la evolución y los cambios sufridos en la realidad atendida” (Guinot 2008).

Además, esta presencia de los textos profesionales organizados, está relacionada con un cambio importante en el planteamiento de la ayuda: el que va del tratamiento y atención a unas personas hasta el trabajo específico con síntomas, con indicadores de riesgo, con factores, en el contexto de la constitución de un nuevo espacio de riesgo (Castel, 1986). Una cuestión ya apuntada por algunos autores, que señalan que hacia el final del siglo XX, la disciplina del Trabajo Social está completando un cambio desde una práctica basada en la experiencia hasta una práctica basada en el documento (Tice, 1998: 192)¹⁴⁰. Como resultado inmediato se obtiene un tipo de escritura altamente formalizado en los informes:

“la situación de la familia es conflictiva, ya que subsisten conjuntamente problemas de diversa índole, entre los que hay que recalcar, fundamentalmente los insuficientes recursos tanto personales como económicos, familiares que repercuten claramente en la educación de los hijos y nietos del matrimonio, así como en las malas condiciones de habitabilidad de la vivienda”,

que componen diagnósticos para el proceso de intervención y que conviven con otro tipo de breves comentarios, anécdotas ilustrativas y recuerdos puede dar cuenta de la situación del *caso* en una conversación informal -*“la situación familiar es un cuadro”-*.

Este procedimiento de trabajo con los datos y las evidencias sociales es consecuente con la *exigencia posicional* de los propios trabajadores sociales en la institución, es decir, aquella que realiza el movimiento de *despersonalización* con

¹⁴⁰ El tiempo, pues, que los trabajadores sociales dedican al trabajo de escritura y al tratamiento documental de los datos sobre los usuarios no es una molestia burocrática o un obstáculo que impone la institución para realizar el trabajo de ayuda social. Más bien es parte del proceso constitutivo de ese Trabajo Social institucionalizado, que da sentido, precisamente a que los trabajadores sociales desempeñen sus prácticas en un centro de Servicios Sociales.

respecto a los usuarios. La escritura, de este modo, forma parte de la operación de *des-ubicación* social de los usuarios, estableciendo diagnósticos en términos del sistema experto, al margen de las especificidades y contextos concretos. Por medio de los textos, manejados en las reuniones de *casos*, en las elaboraciones de informes que sirven de base para tomar decisiones sobre la vida de los usuarios -retirar o no una tutela, conceder una ayuda, una plaza en un servicio social-.

Pero no se trata solamente de elaborar una documentación técnica y formalizada. La escritura y organización de los datos de evidencia social en torno a los usuarios requiere de lo que Fassin (2005: 209) llama *narración del infortunio*; en mayor o menor medida, los propios usuarios tienen que recurrir a alguno de los tópicos del infortunio para que sus historias ingresen significativamente en el sistema institucional de ayuda social. Los trabajadores sociales, además de la demostración documental y física de las carencias -ausencia de ingresos, paro, adicción a sustancias, malos tratos, subalimentación- necesitan esos relatos.

El propio sistema orienta a los profesionales en la búsqueda de este tipo específico de narraciones. Las trabajadoras sociales necesitan elaborar sus textos de *evidencia social* traduciendo y actualizando tópicos. Es lo que ocurre, en el centro de Servicios Sociales, con la "*Guía para la elaboración de Informes Psicosociales sobre menores*"¹⁴¹, que manejan las trabajadoras sociales de zona, donde se especifica el tipo de información que hay que elaborar en cada epígrafe. Bajo los apartados de "*Historia familiar*" y "*Situación actual sociofamiliar del menor*", los profesionales deben describir los detalles de la situación

¹⁴¹ Se trata de un documento elaborado por la antigua Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid para orientar a los trabajadores sociales cuando tengan que dirigir informes a la Comisión de Tutela del Menor y a los servicios sociales especializados de infancia -CAI-. Los y las trabajadores sociales con los que he desarrollado el trabajo de campo no lo emplean exhaustivamente puesto que muchos disponen ya de modelos de otros informes y se consultan mutuamente. No obstante lo emplean como recordatorio y referencia y así me lo expone el trabajador social que me facilita la copia. He comprobado que los informes específicos de menores se rigen por este esquema, con mínimas variaciones.

problemática, los antecedentes de la desgracia, los antagonismos y resistencias en el proceso de intervención social, conformando así una narración específica del infortunio que justifique la valoración técnica y las propuestas de trabajo. En la *"Historia familiar"* hay que codificar textualmente los *"antecedentes de institucionalización, psiquiátricos, médicos, penales, de protección"*, así como los datos que permitan analizar la situación actual familiar: *"tipo de familia urbana o rural, situación socioeconómica, nivel de instrucción"* o *"datos significativos del padre y madre, infancia, estudios, relaciones afectivas"*, además de detallar la propia historia de convivencia de los padres. En el epígrafe *"Situación actual sociofamiliar del menor"* se desarrolla una minuciosa descripción de las características individuales de los padres o tutores, de los cuidadores del menor -cuando no coinciden con los anteriores-, las características del menor mismo -desarrollo evolutivo, características psicológicas, situación escolar, situación sanitaria, relaciones sociales, indicadores de desprotección, percepciones y vivencias de su situación- y de núcleo de convivencia -con una descripción de lo que denomina el sistema experto *"dinámica familiar"*-.

En los textos de los informes, los trabajadores sociales realizan un trabajo de traducción de las demandas de los usuarios a los términos pertinentes y significativos del sistema institucional de ayuda social. En los siguientes apartados trataré de mostrar los detalles de ese trabajo. Esta traducción se realiza incorporando los contenidos de la demanda, de la solicitud, de la exposición del infortunio de los usuarios -una demanda inscrita ya en un régimen institucional de exposición del infortunio- al régimen de codificación institucional de los usuarios y sus problemas. Un régimen en el que se desarrolla también por medio de la demostración de *la necesidad* y la valoración del *mérito*. En los casos de menores *la necesidad* queda descrita minuciosamente y establece el acceso a un tipo de intervención social; en la valoración técnica de un informe social, una vez expuestos los detalles problemáticos en torno a un menor, la trabajadora social escribe: *"El presente caso supone una situación en la que no se le está proporcionando a un menor los medios mínimos adecuados para un*

desarrollo pleno en los aspectos básicos educativos, psicológicos, emocionales, sociales y materiales por parte de la familia". Cuando se trata de dar cuenta del trabajo desarrollado por los Servicios Sociales y su escaso impacto en el caso, se hace referencia al mérito -aquí demérito- desplegado por la familia, que no hace sino justificar las nuevas acciones -que luego avanzan hacia la solicitud de una guarda voluntaria-: "desde el dispositivo de servicios sociales se puso en marcha toda una batería de recursos que trataban de dar cobertura a los déficits mencionados. La desmotivación y falta de colaboración por parte de la familia, así como el grado de deterioro al que ésta había llegado no posibilitaron con dicha intervención un cambio de la situación suficiente para crear un ambiente adecuado para el menor".

(Ver Anexo NEXO "Guía para la elaboración de informes psicosociales sobre menores")

Los esquemas narrativos, los tópicos a los que se recurre en los mismos y la constatación de la actividad de escritura y registro por parte de las trabajadoras sociales tienen interés en la medida en que se insertan en actividades concretas, con efectos sobre los propios usuarios y los procesos de intervención social. En el recorrido que hemos iniciado a partir de los informes, examinaremos a continuación unos referentes escritos a partir de los cuales las trabajadoras sociales organizan su información para las reuniones de *casos* y para los momentos de toma de decisiones en la intervención social (las anotaciones de los seguimientos). Junto a ello, abordaremos el análisis de una traducción concreta y práctica de esos textos, con un claro efecto en la reconfiguración de los diagnósticos de las vidas de los usuarios, objeto de esa intervención.

Los textos de las *hojas rosas*

El tipo de anotación que se realiza aquí es breve, a veces apresurada y casi telegráfica, ajustándose al espacio dedicado a ello y, generalmente

dedicando un especial cuidado a la anotación de las fechas¹⁴². Estas *hojas de seguimiento* recogen un proceso de escritura peculiar de los sucesos que motivan el alta como *caso* y la apertura del expediente y continúan con todos los hechos y avatares de la intervención social, unos datos provenientes de la experiencia directa con el usuario, principalmente a través de las entrevistas en el despacho, las visitas al su domicilio y los informes y notificaciones provenientes de otros profesionales del sistema de ayuda social.

"Acuden a seguimiento"

"Si los menores no están debidamente atendidos se informará al organismos pertinente"

"Se enfada en la entrevista, amenaza a la trabajadora social"

"No acude a la cita"

"Acude J. a firmar el PII. Exigente, criticando nuestras actuaciones y las de la parroquia de que no recibe ayudas que solicita. Manipulador, en la entrevista intenta no centrar los temas y sólo habla de sus demandas, necesidades, nunca de sus obligaciones y responsabilidades"

"El hijo se ha escapado con la novia"

"H. acude a seguimiento. Esta realizando un curso de nivelación cultural. El hijo ha vuelto".

"Acude la hija con su pareja. Le aviso de que el CI [compromiso inicial] hay que cumplirlo"

Las trabajadoras sociales hacen estas anotaciones con el objetivo principal de recopilar los datos y constatar en sus carpetas los pasos que se van dando en la intervención social -ayudas, becas, procedimientos de tutelas, etc.-, así como las circunstancias cambiantes de las vidas de los usuarios. En esta recopilación se incluyen las notas sobre la propia respuesta que los usuarios

¹⁴² En el proceso del trabajo de campo y en el tiempo dedicado al análisis centré mi atención en un total de 13 expedientes que tienen en común contener algún tipo de intervención social con menores, provenientes de las tres zonas a las que más tiempo he dedicado la presencia y observación. Cada expediente contiene una cantidad variable de hojas de seguimiento -un criterio de selección fue contar con expedientes con bastante antigüedad y poder hacer una lectura amplia de las anotaciones de los seguimientos- y de informes -en ningún caso menos de tres-. Los expedientes leídos y que sirven de base a esta discusión son muchos más -hasta un total de 29- ya que parto de una consulta inicial de 10 expedientes en dos zonas, 11 en otra zona y 8 en una cuarta zona de trabajo social en las que está organizado el trabajo profesional en el Centro de Servicios Sociales.

dan a esa intervención, básicamente mediante el seguimiento de sus responsabilidades de presentarse en las entrevistas y cumplir los plazos acordados -la presencia de expresiones como “*acude*” o “*no acude*” es permanente y monótona en estos escritos-.

Las notas de los seguimientos componen un tipo de escritura muy básica, de datos acumulados cronológicamente, que permite a estas trabajadoras sociales mantener una referencia exacta -fechas, avisos, actuaciones, sucesos- para poder elaborar estructuras narrativas legítimas -para el sistema experto- más estructuradas cuando es necesario incluirlas en el proceso de trabajo, principalmente en las reuniones de *casos* y en la elaboración de informes sociales. Los datos sueltos y poco elaborados son lo suficientemente flexibles para ello. Así, en uno de los expedientes podemos encontrar anotaciones en las hojas de seguimiento que afectan a varias personas de una misma familia a lo largo de varios años. Después de tramitar el IMI - Ingreso Madrileño de Integración¹⁴³ en el año 1999 para la madre -la unidad familiar está focalizada en este caso en una pareja-, se suceden los hechos que quedan anotados por la trabajadora social, y que a continuación simplifico mostrando el contenido básico de una parte de los seguimientos¹⁴⁴:

29.12.02

llamada del Gregorio Marañón, informan que O.[receptora de la ayuda] acude con problemas psicológicos por malos tratos del marido

28.9.03

O. pide información para su hijo con tuberculosis. Su marido en prisión por violación y malos tratos a ella

4.6.04

La hija pide leche para su futuro hijo (está de 8 meses), separad de su marido, su madre con cáncer, dice que está derivada de la parroquia.

¹⁴³ Antecesor de la Renta Mínima de Inserción, actualmente implantada en la Comunidad de Madrid, y primera experiencia de *renta mínima* en esta comunidad.

¹⁴⁴ Las referencias de localización y temporales están modificadas del original, atendiendo a criterios de confidencialidad.

[La trabajadora social se coordina con la parroquia que no confirma esa derivación], demanda no muy coherente.

4.8.04

Acude el hijo y su compañera, de 18 años, ella dice estar embarazada, solicitan el IMI. No reúnen requisitos.

7.8.04

Acude O. Demanda IMI por enfermedad del hijo. Se informa de Pensión no Contributiva.

19.11.04

No acude a cita

4.2.05

Acude la mujer del hijo. Han tenido una niña. Solicita leche maternizada y el IMI. Derivación al CIS [en esa época, Centro de Información de Salud, del Ayuntamiento] y grupo informativo. El suegro es toxicómano.

7.2.05

Formulación del DIS [Diseño de Intervención Social]

8.3.05

No acude a cita

3.4.05

No acude a cita

7.6.05

Informe del SITADE, la mujer del hijo denuncia malos tratos de él. Acude a Servicios Sociales derivada del SITADE y relata los malos tratos de su marido. Forzada a mantener relaciones sexuales con su marido, continua humillación. Se va con su madre a Guadalajara. Ha estado en casa-refugio.

8.6.05

Viene el hijo, con O. Él asegura que no maltrata a su mujer y dice que la culpa es de su padre que es toxicómano. Dice que su mujer tiene epilepsia y mentalidad de 13 años.

30.8.05

acude el marido de O. Demanda ayuda económica. Es toxicómano y dice llevar un tiempo sin consumir.

6.9.05

No acude a cita

25.10.05

Acude el hijo con su mujer y solicitan IMI. Derivación a grupo informativo e IMEFE.

1.11.05

No acude a cita

5.1.06

No acude a cita

24.1.06

Acude tarde a cita

26.1.06

El hijo y su mujer acuden solicitando ayuda de leche maternizada. Derivación a talleres profesionales para él.

4.6.06

El marido de O. dice que ya no consume drogas. Solicita el IMI.

Las anotaciones en los seguimientos continúan hasta el mes de noviembre de 2007, manteniendo el tono de las mostradas aquí y añadiendo nuevos episodios problemáticos relacionados con las relaciones familiares, el cuidado de los hijos y el consumo de drogas, principalmente.

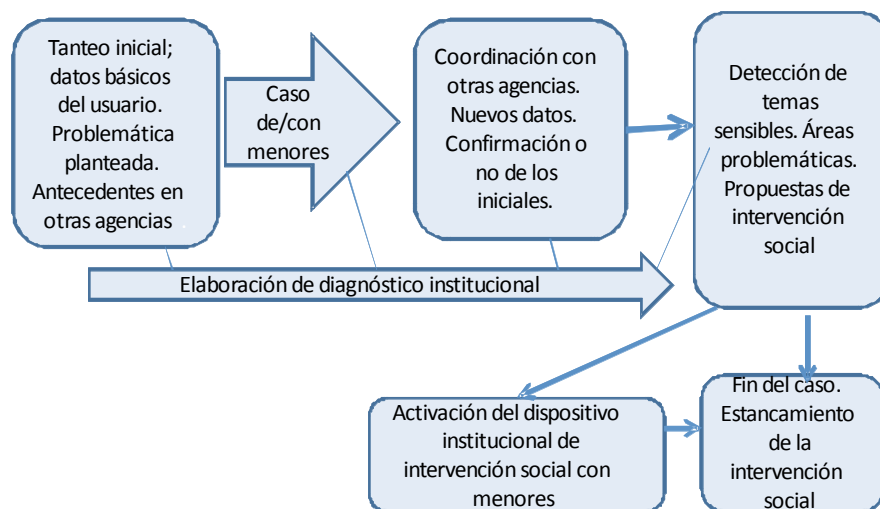
En conjunto, los datos que se han anotado a lo largo de varios años en esas *hojas rosas* componen una colección de marcadores de marginalidad inscritos en la unidad familiar -recaídas, falta de dinero, episodios de malos tratos, nacimientos y muertes, nuevas solicitudes de ayuda-, datos sin articular, organizados según el orden cronológico que contribuye a establecer un efecto de *acumulación* en el tiempo¹⁴⁵. En efecto, el inicio de la escritura coincide con un primer suceso que es la entrada de las personas en el sistema institucional de la

¹⁴⁵ En el conjunto de carpetas de expedientes consultados y analizados en el trabajo de campo, destacan algunas carpetas más voluminosas -más tiempo, más problemas- donde este efecto de acumulación consigue otro que es el que logra una dimisión de las expectativas de solución por parte de los profesionales de ayuda social: la acumulación de desgracias es generacional y se logra *evidenciar* la imposibilidad de una intervención social organizada con éxito.

ayuda social, su transposición en *usuarios* y la constitución de sus circunstancias en *casos*¹⁴⁶.

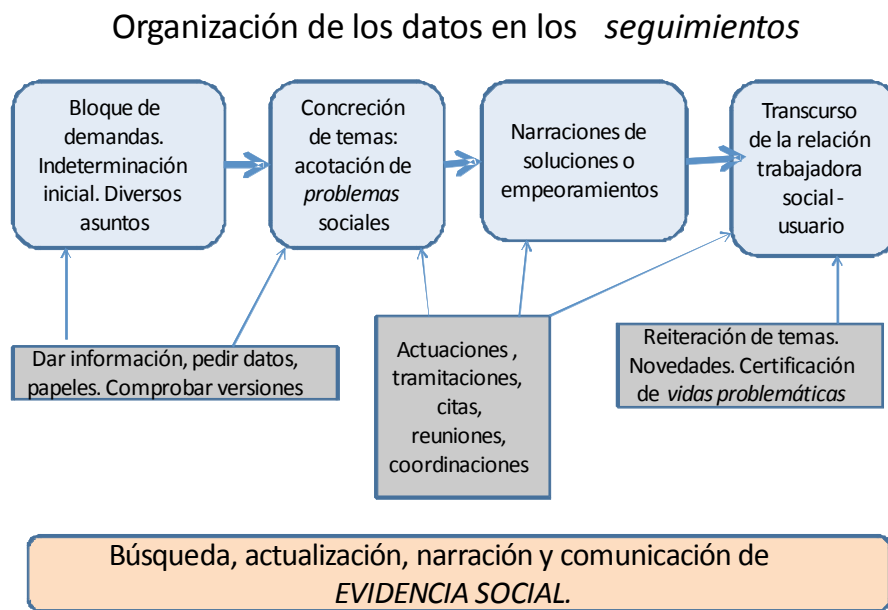
Cuando una trabajadora social tiene que preparar y estructurar la información de un *caso* para ser expuesta en una reunión, inicia una consulta de estos datos escritos en los seguimientos y que además aportan orden cronológico a los sucesos, frecuencias de atención o caracterizaciones de las actitudes en las entrevistas. El conjunto de datos acumulados en las hojas de seguimiento ya contiene la estructura básica del proceso de trabajo de ayuda específico con los usuarios. Así, en aquellos *casos* en los que hay menores, las anotaciones de los seguimientos adoptan una organización que se puede esquematizar como sigue:

Organización de los datos de un *seguimiento* (*caso* con menores)



¹⁴⁶ Recordemos que este primer suceso puede ser una entrevista inicial donde se plantea un problema específico -normalmente donde el usuario plantea solicitar alguna ayuda-, o bien la concesión de una ayuda, o bien el volcado de datos sobre un usuario proveniente de otros trabajadores sociales de otras instituciones -derivación-. A partir de ahí se inicia el proceso de indagación que en estas hojas de seguimiento viene marcado por la anotaciones de las visitas a las casas de los usuarios, los datos sobre las entrevistas realizadas o los obtenidos en las reuniones con otros profesionales. En torno al suceso inicial y los datos obtenidos acerca del usuario, las anotaciones en las *hojas rosas* constituyen una colección de anotaciones disgregadas -cronológicamente colocadas, incluyendo los aparentemente inocentes pero muy problemáticos "no acude a cita"- y referidas a los *marcadores de marginalidad* o *esferas de problemas*.

Y en términos generales, los datos y anotaciones de las hojas de seguimiento ordenadas cronológicamente se agrupan en bloques de datos -con saltos en el tiempo, indeterminaciones, hechos apenas esbozados, otros más explícitos y detallados-. El proceso más amplio de trabajo de búsqueda y registro de *evidencia social* se pueden resumir esquemáticamente en el siguiente gráfico:



Como hemos visto, estas anotaciones no exigen un excesiva depuración de la expresiones, ni una construcción textual compleja; precisamente, estas características hacen de ellos un conjunto de bloques de datos básicos y textos breves, con un alto grado de flexibilidad, a disposición de los trabajadores sociales, que los emplean para desarrollar otros textos más formalizados que exige el proceso de intervención social del *caso*, o para elaborar narraciones a emplear en las reuniones de seguimiento, unas narraciones que se activan en las discusiones y las negociaciones de versiones sobre los problemas de los usuarios, donde es frecuente tener muy en cuenta qué es lo que tienen que decir los trabajadores sociales de zona. Es lo que encontramos en una reunión de ETMF, donde también están presentes los técnicos de Comisión de Tutela del

Menor: la trabajadora social de zona comienza la descripción de un caso en términos problemáticos, señalando el principal foco de dificultad. Esta descripción se basa en las anotaciones de los seguimientos del expediente e incluso puede incluir alguna propuesta -“*sería conveniente ver si se hace petición de guarda*”- y da paso a las intervenciones del resto de los profesionales asistentes, que aportan sus datos propios, hacen preguntas, solicitan aclaraciones y se entra en el proceso de moldeamiento de una segunda narración del caso, sensiblemente modificada respecto a la primera -los indicios se transforman en certezas con nuevas pruebas o, al contrario, las sospechas se diluyen ante nuevos datos que parecen más fidedignos: “*lo que dice la vecina no se sostiene*”-. Este proceso de negociación no se libra de discusiones y conflictos entre las propuestas e interpretaciones de los distintos profesionales, de manera que la versión definitiva debe contener los acuerdos y las dudas -por ejemplo, llegando a la conclusión que “*hay que seguir viendo*”, o “*hay que averiguar que hace la madre*”, antes de tomar una decisión en la intervención social-. De esa versión definitiva surgen entonces las pautas de actuación, las secuencias de acciones y los profesionales implicados en cada una de ellas, así como el establecimiento de una próxima fecha de revisión del *caso*.

La organización de explicaciones acerca de la naturaleza de los problemas de los usuarios, la discusión y valoración del grado de gravedad -*riesgo*- y, sobre todo, la delimitación de las posibilidades de intervención social, todo ello hace que las historias adquieran un mayor estatuto de *realidad*: profesionales que se implican, servicios sociales aplicables, ayudas, derivaciones a otras instituciones, sistema de coordinación. Unas posibilidades que necesariamente remiten al sistema institucional de ayuda social disponible. En las ya citadas reuniones del Equipo de Trabajo con Menores y Familias, se buscan las estrategias para que los usuarios acudan a los servicios sociales asignados - “*el problema es que no acude al CAI y alguien tiene que acompañar a la niña*”... “*¿es tarea de la educadora acompañar a la cría al CAI*”. Por otro lado, estos aspectos resultan fundamentales para la escritura de los informes sociales o

aquellos escritos que exigen una mayor elaboración textual, así como un formato mucho más definido por el sistema experto -en cuanto a extensión, organización del texto y uso de expresiones y vocabulario-.

Los textos de los informes sociales

Un informe social implica un grado de objetivación textual más alto -y, por tanto, más cerrado- que se integra en el proceso de intervención social, incidiendo de manera más determinante en los propios usuarios, sujetos y protagonistas de esos informes. A continuación reproduzco el texto de un informe que un trabajador social de zona elabora sobre el *caso* de las anotaciones de seguimiento que he transcrito en el apartado anterior. Me limito a incluir los episodios coincidentes con los datos y fechas de esas hojas de seguimiento, y tan sólo varío las iniciales de los usuarios, manteniendo siempre la redacción original:

Los padres [se refiere a la pareja compuesta por el hijo de O. y su mujer] comienzan la convivencia cuando la madre está embarazada, año 1999, y en noviembre ya nace la hija mayor L. Son por entonces, pues, los padres dos chicos muy jóvenes, con 19 años el padre y 18 la madre, sin muchas capacidades para responsabilizarse solos de una niña recién nacida. Conviven en el domicilio de los abuelos paternos, con todos los conflictos que se vienen produciendo desde años entre ellos [entre O. y su marido], en el apartado anterior ya mencionados. Muy pronto entre los padres de los menores se reproducen las mismas pautas de violencia doméstica que se dan entre los abuelos. Así [la mujer del hijo de O.], madre de los menores, en junio de 2000 se dirige al Centro de Servicios Sociales denunciando que es maltratada por su pareja. Asegura que la ha agredido físicamente, dice sentirse humillada por su pareja y desprotegida económicamente porque él no quiere trabajar. También manifiesta que su suegra la presiona mucho e interfiere en la relación con su pareja predisponiendo negativamente al hijo contra ella. Desde el Centro de Servicios Sociales se la deriva a la Comunidad de Madrid para su ingreso en un centro de acogida, pero finalmente termina por no ir, y ni hacen siquiera por presentarse a la entrevista previa. Su pareja, que se dirigió al Centro e Servicios Sociales buscando a su mujer, negó que la maltratara y atribuyendo todo a su propio padre, toxicómano, de quien él mismo padeció malos tratos llegando a sufrir en alguna ocasión lesiones. Asegura, refiriéndose a su mujer, que tiene un comportamiento anómalo a consecuencia según dice, de

padecer "epilepsia". Dice que tiene "la mentalidad de una niña de trece años, aunque no es tonta" (sic).

La madre de los menores finalmente decidió volver al domicilio familiar con su pareja, después de haber estado varios días en el de la madre de ella. La convivencia continuó siendo muy conflictiva y problemática. Tuvieron dos hijos más. Apenas existió contacto con los servicios sociales a pesar de haberles propuesto un proceso de intervención social. Todo quedaba en aceptar de palabra la colaboración pero sin concretar acción alguna.

Como la violencia continuaba dándose, la madre de los menores terminó recurriendo al SAVD desde donde la proporcionaron un centro de acogida para mujeres maltratadas -octubre de 2002- pero a los pocos días regresa de nuevo al domicilio de su pareja. pasa casi un año y se repite la situación de malos tratos y desde el 19 de septiembre de 2003 queda alojada en centros de acogida para mujeres maltratadas con sus tres hijos. Su pareja niega la existencia de malos tratos aunque al final termina por reconocer haberla dado "algún tortazo", que considera normal y sin importancia.

Finalmente ha tenido que abandonar el Centro de Acogida porque ha cometido reiterados incumplimientos de carácter muy grave al facilitar su localización, habiendo acudido al propio centro un hombre con flores que decía ser su amigo, y también, en otra ocasión, su pareja, que tenía orden judicial de alejamiento. Al final fue a recogerla su propio padre quien se la llevó junto con los menores.

El texto se incluye en el apartado de *Historia familiar* del informe, dirigido a la Comisión de Tutela del Menor con el objeto de valorar la posible *guarda* de los menores. A lo largo del mismo, el trabajador social realiza un trabajo de organización de los datos básicos, de los sucesos de la intervención social a partir de las anotaciones realizadas en las hojas de seguimiento y en un proceso de integración y actualización¹⁴⁷ de datos donde interviene su propia memoria - el recurso de las circunstancias y los detalles que acompañaban a lo que se anotó en cierta fecha- y la activación de la búsqueda de datos de otros compañeros, o los que pueden aportar otras agencias implicadas -por ejemplo con la llamada y puesta al día de los datos en el servicio de atención a mujeres víctimas de maltrato-. Como se ve, este trabajo se centra en un tipo específico de

¹⁴⁷ El trabajador social actualiza incluso el nombre del servicio, a finales de la década de los 90 denominado SITADE, y en el año 2004 ya es el SAVD -Servicio de Atención a la Violencia Doméstica-.

organización narrativa y construcción de un texto profesional-ahora ya más articulado que en las anotaciones de las “*hojas rosas*”- que refleja la realidad problemática de la usuaria y el contexto familiar.

Los recorridos cronológicos de los problemas familiares, la descripción de áreas de dificultad (escolar, sanitario, relaciones familiares, adiciones, etc), las primeras explicaciones de causa-efecto y las valoraciones iniciales acerca de las posibilidades de intervención social: en los informes se muestran las características propias de los requisitos de una narración del sistema experto, organizada en el marco de una delimitación -extensión limitada, organización de epígrafes, procedimientos de autoría- propia de ese sistema profesional e institucional. La narración de la *evidencia social* se realiza con el objeto de concluir con una propuesta, un apartado que será uno de los materiales de trabajo básicos en la discusión, en este caso, del destino de los menores implicados, por parte de los trabajadores sociales de las instituciones implicadas en la intervención social, en este caso los Servicios Sociales municipales y miembros del Equipo de Trabajo con Menores y Familia, incluida la Comisión de Tutela del Menor:

En la madre se observa, en el momento actual una incapacidad absoluta para proporcionar a sus hijos el cuidado y la atención que precisan. La madre no tiene bien asumido el rol como tal, posiblemente, entre otras razones, por su inmadurez. Desde muy joven fue madre. Otro tanto le sucede al padre...

...

Por el momento la única medida que se ve desde servicios sociales para proteger a los menores es la de una tutela con acogimiento residencial a la mayor brevedad posible porque los menores estando con la madre corren graves riesgos. Tampoco, en el momento actual, ningún otro miembro de la familia puede garantizar su protección: ni el padre ni los abuelos.

...

Esta modalidad de escritura, mucho más formalizada, está condicionada por el hecho de ser redactada con un objetivo concreto en el proceso de ayuda:

iniciar o cerrar la intervención misma, extender la información a otros agentes, *derivar el caso* a otra institución, tramitar una ayuda, sensibilizar a un tribunal. Tienen, por tanto, una carácter público y en cierta medida, conclusivo o *definitivo*, que no tienen las notas de los seguimientos, aunque queda restringido a la circulación de información entre los distintos profesionales de la ayuda social que intervienen en el *caso* -en ocasiones no es una cifra menor: algunos *casos* trabajados en los Equipos de Trabajo con Menores y Familias requerían la participación de hasta ocho profesionales, y era bastante frecuente la participación de al menos tres de ellos en torno a un *caso*-, una información que, por otro lado queda fuera del control, e incluso del conocimiento de los usuarios.

De esta manera, la *evidencia social* queda narrada en varios sentidos: objetivada en un texto de circulación pública y avalada por la intervención de diversos profesionales (y por tanto le da más carácter de evidencia la construcción común, que parece surgir por ello de exterioridades "objetivas" y comprobables) con el respaldo del sistema experto; los datos de las vidas de los usuarios, la experiencias del contacto con ellos y ellas en las entrevistas o en las visitas a los domicilios han pasado a formar parte de narraciones ajenas a ellos pero significativas para el sistema institucional de ayuda social.

Como estamos comprobando, este tipo de escritos se realizan sobre formatos predefinidos¹⁴⁸ que, aunque se pueden encontrar bajo varias denominaciones, no varían mucho de una estructura que contiene la exposición exhaustiva de los datos del usuario, la descripción de su vida y el planteamiento de la situación o situaciones problemáticas y un planteamiento final de solución o solicitud de ayuda concreta.

¹⁴⁸ Recordaré que el espacio de escritura puede llegar a ser muy restringido y resumido en estos informes. En ellos se encuentran ítems que deben ser marcados con una cruz en una casilla o un listado de situaciones -por ejemplo: "*condiciones insalubres de vivienda*"- a las que corresponde un número que se tacha o anota en otra casilla.

Esta estructura es acorde con la delimitación *lineal* de las biografías de los usuarios y, sobre todo, con las situaciones problemáticas que pueden ser objeto de la ayuda social, y hasta con la lógica misma de la intervención social, que es la que orienta la narración misma y la selección de esas situaciones y los sujetos susceptibles de ayuda social. Los datos expuestos en los informes se organizan desde el pasado más remoto hasta las últimas informaciones disponibles de manera tal que se puedan certificar los diagnósticos actuales. De esta manera la descripción de los problemas sociales, de un panorama de marginación en torno a un *caso*, se enlaza con sus circunstancias anteriores, en una narración de los hechos donde las desgracias del pasado explican, al menos en parte, las presentes. Este tipo de tratamiento de la evidencia social encuentra en los antecedentes –sin duda de un tipo específico de *historia*– buena parte de su fuerza para justificar los diagnósticos actuales, siempre focalizando la atención en el usuario y su contexto familiar más inmediato. La acotación individualizada de los problemas sociales que se opera en las prácticas de los trabajadores sociales encuentra una justificación histórica peculiar, una explicación individualizada que prescinde de otras circunstancias y condicionantes, en definitiva, un elemento de *enraizamiento* –que, al fin y al cabo, es una de las estrategias narrativas fuertes de esta escritura lineal biográfica–. La forma final de los informes sociales adquiere la legitimidad de datos significativos para el sistema institucional de ayuda social, sin necesidad de examinar el procedimiento de obtención de los datos, los condicionantes de selección y descarte de informaciones y el proceso de refinamiento institucional de la narración.

Así, los informes sociales se encuentran material y discursivamente desconectados entre sí, hacen referencia a un *caso*, a una carpeta, a unos usuarios, pero no forman parte de un discurso general explicativo de la naturaleza de los problemas sociales de toda una zona o de un barrio. Las peculiares *genealogías de marginación* quedan circunscritas a ámbitos familiares, a vidas particulares.

La *evidencia social* obtenida no se articula con ningún tipo de explicación contextual más amplia, ni aún cuando intervienen más profesionales y acumulan mayor número de datos acerca de los sujetos. En realidad, ninguna de estas narraciones detalladas explican la reproducción de los problemas sociales de una generación a otra, entre otras cosas porque el tipo de *evidencia social* que se construye no lo pretende: se elabora para transformar a los usuarios en *casos* y para integrar a éstos en el sistema institucional de ayuda social disponible.

En los apartados sucesivos, con los que se completa este capítulo, trataremos de identificar algunos componentes básicos de las narraciones sobre las vidas de los usuarios, especialmente aquellos que estructuran de manera esquemática estos instrumentos de trabajo que operan como pruebas de evidencia social de uso en la intervención social. En todo caso, nada de esto ha surgido espontánea y recientemente, sino que es necesario contextualizarlo en el proceso socio-histórico de constitución de la ayuda social organizada.

D) Características narrativas: la *realidad* de unas vidas problemáticas

Un poco de historia

La aparición de las *narraciones de casos* está históricamente condicionada y, en el desarrollo del Trabajo Social moderno, forma parte de un proceso específico de organización de la información y delimitación de las problemática sociales -coincidente con la estructura de carpetas, las colecciones ordenadas de datos, las primeras acotaciones individuales de documentos, la organización de *expedientes*-. Este proceso arranca con la organización burocrática de la caridad y el posterior desarrollo de los sistemas institucionales de ayuda social en el mundo occidental. A principios del siglo XX, sobre todo en el contexto anglosajón, se comienza a sistematizar y consignar por escrito las narraciones

de los *casos*. Esas historias sobre los usuarios ya circulaban anteriormente en las prácticas de ayuda organizada, pero la novedad consiste en su incorporación a un sistema de recopilaciones escritas que se insertan en un conjunto de procedimientos institucionales. Estas narraciones de *casos aportan fuentes de hechos (realidad), se dicen beneficiosos para los usuarios al asegurar eficiencia y aportan un material muy útil para mostrar y asegurar la utilidad y la función social de un grupo de profesionales (y de las instituciones para las que trabajan), necesitados siempre de legitimidad pública, apoyos financieros y reconocimientos profesionales*¹⁴⁹ (Tice 1998: 6-7)

Los condicionantes narrativos presentes en la escritura de los trabajadores sociales se conectan con las condiciones históricas de emergencia de un tipo de ayuda organizada basada en los *casos*. A finales del siglo XIX y principios del XX es cuando –y seguimos principalmente en el mundo anglosajón– se transforman las condiciones sociales de la organización del trabajo, de la reestructuración de la producción y las relacionadas con la organización de los conjuntos urbanos, espacios éstos últimos donde se concretan buena parte de las inquietudes, interrogantes y experimentos en torno a los diversos fenómenos de la marginación y la pobreza (Monreal 1996). En esos años toman cuerpo los diferentes proyectos para establecer una organización científica de la caridad, una cuestión que va a tener varias implicaciones: por una parte, supone la retirada y superación de las nociones de autoridad basadas en las mujeres (Ehrenreich, English 1990) en la que se fundamentaba buena parte de los cuidados de las personas y otros tipos de ayudas sociales; por otro lado se establece la necesidad de producir un realismo narrativo acorde con las aspiraciones científicas y asociado a los tratamientos naturalistas de la realidad social, la incorporación de criterios organizativos, de

¹⁴⁹ Referido al desarrollo y organización de la caridad en el ámbito anglosajón en los años 20 del siglo pasado. Ver al respecto el trabajo de Richmond (2005) y también Soydan (2004). Friedlander (1985) dedica la primera parte de su manual al desarrollo histórico de la asistencia social. Otras propuestas de análisis históricos generales del Trabajo Social son los de Ander-Egg (1985), Lima (1986) o Torres (1987). De aquellas obras que hacen referencia expresa a España, cabe destacar AA.VV. (1985, 1990) y, mas recientes, las aportaciones en Fernández y Alemán (2003) y Miranda (2004).

eficacia y de optimización de esfuerzos que redefine la relación de los profesionales de ayuda social con sus jefes, con los proveedores de fondos y, como no, con los usuarios, donde se instalan ahora distinciones cruciales como la de los *sinceros* y los *manipuladores*, se analizan y se tienen en cuenta los mecanismos del fraude, etc., actualizando la división entre pobres dignos e indignos que es consustancial a la propia constitución de una política social (Geremek 1989), el desarrollo de unas técnicas consensuadas y respaldadas por un cuerpo experto, que incluyen todas las técnicas de relación con los usuarios y que incluyen los consejos acerca de cómo acercarse a la gente, establecer relaciones amistosas con los pobres y, a la vez, aprender a reducir y evitar cualquier tipo de desvíos sentimentales e iniciativas particulares y espontáneas de ayuda (Tice, 1998: 20-23), además de las prácticas de indagación y de vigilancia, así como todas aquellas de clasificación, observación y registro (Castel 2004 ; Donzelot 1990, 2007). Por otro lado, se hace necesario designar nuevas áreas de patologías y, sobre todo, se impone con urgencia la necesidad de hacer visibles y claras las áreas de intervención, los elementos de la vida de los usuarios que hay que trabajar. El tipo de mirada científica que se impone no permite dejar nada fuera de su análisis e inspección, y la delimitación de los *casos* es coherente con esas aspiraciones, ya que este tipo de análisis cientifista requiere de la observación detallada de los individuos, sus hábitos y sus historias, así como su transformación de una realidad relacional a una redefinición como casos, objetos, materiales de análisis e intervención.

Este movimiento incluye el interés por los comportamientos desviados y el control (Álvarez-Uría, Varela 1989; Monreal 1996; Castel 2004; Foucault 1990b; Donzelot 1990, 2007;) que produce nuevas clasificaciones de la gente, taxonomías que hasta entonces no se empleaban y estas nuevas descripciones se articulan con nuevas formas de intervención, incluyendo las denominaciones y tipologías de la trasgresión social de los usuarios (Tice 1998: 27). Tal y como señala Castel (1986) se desarrolla un tipo de trabajo basado en las pruebas, en las pistas o *indicadores* del riesgo y de los problemas; estos indicadores son

manejables por los profesionales en el marco de un trabajo con casos y con el apoyo documental de las narraciones -técnicas, expertas- de las vidas y problemas de los usuarios.

En este contexto es donde tiene lugar la emergencia de otra práctica que llega a triunfar y constituirse como práctica habitual en el Trabajo Social moderno y tecnificado y a la que me he referido en este y anteriores capítulos: la *coordinación* entre trabajadores sociales y el intercambio confidencial de información sobre los usuarios como elemento de racionalización de la ayuda organizada. También esta cuestión forma parte del proceso de institucionalización de los *casos*: ya no es un instrumento al servicio de un profesional de la ayuda social, sino que pretende uniformarse y servir a una red de profesionales -trabajadores sociales, educadores, técnicos y administradores- que se integran en el sistema institucional de ayuda social y, entre otras cosas, permiten el tratamiento *desanclado* de los usuarios. Este tipo de caridad organizada triunfa sobre otros modelos de ayuda contemporáneos¹⁵⁰ y esto parece ser que no se hace de una vez por todas sino tras varias modificaciones, intentos y propuestas.

Finalmente, este proceso crucial de cambios incluye la delimitación de un nuevo territorio de trabajo para los profesionales de la ayuda social: la *prevención*. La elaboración de historias y el tratamiento documental de las vidas de los usuarios permiten desarrollar análisis y discusiones en torno a las causas y antecedentes de los problemas. Esta nueva práctica preventiva, acotada al ámbito individual, contrasta con la vieja caridad asistencial e inaugura el desarrollo de novedosas técnicas de comprensión, indagación y estudio de los

¹⁵⁰ Al respecto, Tice (1998: 41-42) señala cómo en el ámbito anglosajón, se producen vertientes distintas en la organización de la caridad, con el ejemplo de los modelos de registro de *casos* elaborados por un lado por el incipiente movimiento de organización de la caridad y, por otro lado, los desarrollados por el Ejército de Salvación -*Salvation Army*-, así como los distintos modos de proceder en sus acciones y relaciones con las usuarios. Los primeros se adentran discretamente en los barrios y establecen sus relaciones en los términos que define el trabajo con *casos*, los segundos se adentran en los barrios a bombo y platillo considerándose portadores de un mensaje de esperanza y establecen sus relaciones con las usuarios empleando términos de hermandad; se refieren a los clientes como "*hermanos caídos*", nunca como *casos*.

usuarios. La labor de los y las pioneras del Trabajo Social moderno, en buena medida consistió en una novedosa delimitación de las problemáticas sociales, así como de las explicaciones de su génesis y las posibilidades de solución, en el contexto de las nuevas mentalidades burguesas de finales del XIX y principios del XX en los países occidentales industrializados (Alvarez-Uría, Varela 2004). En 1917, Mary Richmond publica *Social Diagnosis*, colocando al Trabajo Social *de casos* como una de las prácticas definidoras de la profesión; hasta la actualidad, es considerada una de las más importantes pioneras del Trabajo Social moderno y con propuestas de gran interés para los trabajadores sociales de hoy¹⁵¹, incluyendo las formulaciones de la *prevención* - anticipación, procedimiento deductivo- como práctica de la ayuda social, en la actualidad completamente integrada en el sistema institucional de la ayuda social. La *prevención*, desde entonces, debe estar contemplada siempre. No es casual que en el ámbito específico de “*menores*”, se pueden encontrar varias referencias a ella en las guías de servicios que emplean los trabajadores sociales municipales (Comunidad de Madrid 2006): *Programa de prevención, detección y tratamiento de situaciones de maltrato infantil en la Comunidad de Madrid* o *Programa de prevención y atención a menores con discapacidad o alteración del desarrollo*, son algunos ejemplos. Las instituciones privadas locales también ubican buena parte de sus actividades en este ámbito específico de la *prevención*, más aún cuando, por ejemplo en cuestión de menores y jóvenes, este cometido ha quedado prácticamente en manos de la iniciativa privada -coordinada, subvencionada y supervisada, eso sí, por los poderes públicos locales-.

Versiones triunfantes

Si tenemos estos elementos en cuenta, la representación de la realidad por medio de historias e informes sociales no deja de ser una manera triunfante de mostrar la *verdad*, por medio de las estrategias de realismo propias de estos

¹⁵¹ La Presidenta del Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales así lo refleja en la presentación de la reedición de la obra de Richmond (2005). Gaviria propone realizar una relectura de las aportaciones de Richmond en una edición parcial de sus textos (Richmond 1995). Tiempo atrás, también Kisnerman presenta y alaba las aportaciones de esta pionera (Richmond 1977).

escritos y las fórmulas de presentación de evidencia social condicionadas socio-históricamente, y por medio de un vocabulario y códigos legítimos: las narraciones basadas en la memoria personal o colectiva, la transmisión oral de los datos, o la dispersión de pruebas y datos -por poner algunos ejemplos- forman parte de prácticas de ayuda social que quedan marginadas y exentas de poder legitimador. El Trabajo Social moderno tuvo que mostrar que sus protocolos y procedimientos estaban ya lo suficientemente limpios de subjetividad y de esas *influencias femeninas* (Ehrenreich, English 1990). Estos textos se legitiman en gran parte por su distancia respecto a otras informaciones o versiones sobre los mismos temas: en el contexto de una reunión de trabajo o, más aún, en el procedimiento de análisis de una solicitud de ayuda o de la actuación de la Comisión de Tutela, un informe social tiene mayor fuerza que los comentarios de una vecina, o las impresiones de un trabajador social en un encuentro con el usuario. El desarrollo organizado de una historia social en un expediente activa una intervención social de manera más clara y diáfana que los comentarios de un educador o, incluso, una petición directa de un usuario -que puede acercarse al centro de Servicios Sociales para “pedir la remi” y, un vistazo a su historia social por parte de un profesional, aconseja precisamente todo lo contrario a lo cursado en esa petición-.

Los informes sociales constituyen una *objetivación profesional de la realidad* de los usuarios, de sus vidas y de la naturaleza de sus problemas. La actividad de las trabajadoras sociales tiene que *demostrarse* útil y eficaz; la actividad institucionalizada de la ayuda social, como la que se realiza en el centro de Servicios Sociales, se inscribe en una política social concreta que forma parte de las inquietudes y preocupaciones de los gobiernos y sus legisladores en torno a, en definitiva, la inclusión de los ciudadanos en el proceso productivo y el trato específico con aquellos que se quedan total o parcialmente fuera de él (Donzelot 1990, Castel 2004a). La extensión del sistema documental en el campo de la ayuda social trabaja en este sentido, así como el empleo generalizado de estos modelos de informes y de historias sociales por parte de los profesionales. Más

aún, los relatos de *casos* tienen un importante papel en el proceso formativo al interior del sistema experto, pues sirven para ilustrar las técnicas profesionales, extender y naturalizar el vocabulario técnico correcto o popularizar nuevas categorías clasificatorias de usuarios y de problemas sociales (Mondragón, Serrano 1991; Fernández 2005; AA.VV. 2003, Gil 2008). Por ejemplo, en los artículos de la revista *Trabajo Social Hoy* que edita el Colegio Oficial de Diplomados en trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid, donde se hace referencia directa a un proceso de intervención social con usuarios de una problemática específica¹⁵² se desarrollan narraciones donde hay que demostrar al lector la proximidad con esa realidad y se expliquen con coherencia las decisiones adoptadas. El recurso al *realismo* y a los conceptos técnicos es habitual y las historias que narran intervenciones sociales mantienen la estructura de los códigos de verosimilitud de los informes sociales y de las narraciones de evidencia social y que parten de una descripción inicial de los indicios, que da pie a la descripción de las primeras indagaciones y obtención de nuevos datos con los que se va descubriendo la verdad y que, en tercer lugar, permiten el establecimiento de un diagnóstico técnico y profesional que va a dar lugar y justificar una proceso de intervención, con descripción de momentos, agencias que actúan, tareas y acciones encaminadas a la obtención de soluciones o resultados.

Es evidente que en el trabajo cotidiano del centro de Servicios Sociales, las trabajadoras sociales no tienen presente lo escrito en una revista profesional -que por otro lado no parece incitar mucho entusiasmo entre estos profesionales, aún cuando todos los del centro estaban inscritos en el Colegio Profesional que la edita- para realizar su trabajo, o para elaborar los informes. Lo que pretendo señalar es cómo, del lado del sistema experto -al que pertenecen este tipo de publicaciones- se desarrolla y actualiza un tipo específico de

¹⁵² Ver, especialmente, los dos números monográficos de 2003 titulados "*Experiencias prácticas en Trabajo Social, aquí y ahora*" (*Primera y Segunda parte*). No obstante, es frecuente que en cada número de la revista aparezca alguna descripción de experiencias de intervención social con diversos colectivos.

esquema de la narración de la intervención social en el cual se acaban por inscribir los datos de los usuarios, las experiencias de trabajo directo con ellos, las anotaciones -más o menos organizadas- de los seguimientos, en definitiva, la especificidad de cada usuario se integra en los códigos institucionales de elaboración de un *caso*.

Finalmente, la elaboración de los textos profesionales sobre los usuarios aspiran a lograr verosimilitud y para ello los trabajadores sociales recurren a estos esquemas expositivos, a los estilos sumariales, a la profusión de datos, a las descripciones asépticas y al vocabulario técnico, en línea con las aspiraciones científicas y la legitimidad que éstas otorgan a la actividad de ayuda social, de ahí la relativa facilidad con la que se presentan y se usan términos provenientes de otras disciplinas, especialmente la psicología, la medicina o la sociología - *abordaje, derivación, desestructuración, multiproblemático, sistema familiar, diagnóstico, autoestima, intervención terapéutica*, entre otras muchas-.

La verosimilitud de las historias de las trabajadoras sociales sobre sus usuarios, en consonancia con su propia posición institucional, se compone de un movimiento *despersonalizador* donde se elaboran textos de extrañamiento, de objetivación y de traducción de las vidas de los usuarios a los términos expertos y, por otra parte, de la necesidad de mantener un espacio descriptivo y explicativo que demuestre el conocimiento específico de primera mano sobre esos usuarios, que certifique, en definitiva, que el profesional de la ayuda ha vivido y conocido directamente las especificidades problemáticas de sus usuarios. La *despersonalización* permite incorporar el trabajo con *casos* en el sistema institucional y la demostración de cercanía y conocimiento inmediato - *repersonalización*- legitima la posición y los conocimientos de los trabajadores sociales sobre la realidad donde desarrollan sus intervenciones sociales.

Arrojar luz sobre los recorridos

Esta aspiración de verosimilitud, por lo demás, pone en juego un conjunto de estrategias condicionadas social, política y culturalmente. Los informes sociales se escriben cuando se han recopilado una cantidad suficiente de datos sobre los usuarios y es posible estructurar una historia con cierta lógica. Antes de ello, en las reuniones de seguimiento, los trabajadores sociales abordan un caso y es posible que consideren que *“las cosas no están claras”* o hay *“que ver qué pasa con las niñas”*, y una vez que se dispongan de los datos necesarios es posible *“hacer informe”*. Si no hay datos y *claridad* en los mismos no se pueden elaborar estos textos y hay que continuar el proceso de indagación; como en una buena parte de la literatura occidental el binomio luz/oscuridad funciona como metáfora acerca de la nitidez de los conocimientos y la seguridad de los datos¹⁵³. En este sentido, el sistema experto de la ayuda social se ubica en la práctica de la claridad, de *arrojar luz*, de clarificar los datos, las informaciones y la evolución de las vidas de los usuarios, un terreno no siempre claro e iluminado para los trabajadores sociales. Los informes sociales más completos cuentan con un apartado titulado *“Fuentes de Información”* donde la trabajadora social detalla las actividades de búsqueda de datos que sostienen su presentación de información: *“se han mantenido numerosas entrevistas con todos los miembros de la familia...,...también se ha recabado información del colegio de los menores...,...a lo largo del tiempo de distintas instituciones se han obtenido también datos referente a los menores y su entorno. Otras fuentes de información han sido informes diversos, relativos a situaciones anteriores de los menores o sus familiares”*.

En el patrón de linealidad al que hemos hecho referencia, las historias sociales contenidas en los informes se inician a partir de unos *“antecedentes en Servicios Sociales”* donde se señala la fecha de inicio del contacto con el usuario y el inicio de trabajo con el caso: *“desde 1987 existe constancia documental de intervención en Servicios Sociales... la situación familiar presentaba un deterioro social,*

¹⁵³ Se ha señalado la importante presencia de la metáfora de la luz en la literatura occidental representando la verdad y el poder (Tice 1998: 161). Al respecto ver también el artículo *Los sentidos de los otros ¿otros sentidos?* de Lizcano (2006).

cultural y material que precisaba permanentes apoyos orientados a modificar unas veces, o a contener otras, situaciones emergentes y de crisis". Los apartados siguientes describen los recorridos biográficos de los miembros de la familia o del usuario en cuestión -*"Historia familiar"*-, para dar pié a la descripción de la *"Situación actual"*, apartados que constituyen el grueso de los informes y justifican la *"Valoración social"* técnica del trabajador social firmante.

Este tipo de estructura lineal aporta claridad a la narración porque facilita el empleo de relaciones, más o menos claras, de causa-efecto. Si sobre el usuario del que se escribe un informe se anota en la *"Historia familiar"* que *"procede de una familia con gran deterioro social. Cuando era menor fue, junto con sus hermanos, objeto de malos tratos por parte de sus padres, ambos alcohólicos..."*, que además *"tuvo a su primera hija cuando tenía 19 años y permaneció en una residencia para jóvenes madres solteras"*, y *"ha sido consumidora no habitual de drogas"* y su pareja y padre de sus hijos *"presenta graves trastornos psiquiátricos que han requerido ingresos hospitalarios en varias ocasiones"*, pues entonces este conjunto de datos se presenta como un conjunto de piezas de un mosaico de información suficiente para dar cuenta de la actual situación de desamparo de los hijos de la pareja y las dificultades para realizar una intervención social con los padres. El estilo enunciativo de los informes sociales tiene una fuerte dependencia de estas relaciones entre las causas -descripción de problemáticas familiares acumuladas, en el tiempo y en los miembros de la familia- y los efectos -incapacidad para hacerse cargo de los hijos y situación de desamparo de éstos- que justifica la propuesta de intervención social -proceder a la tutela de los menores por parte de la Comunidad de Madrid-.

La aspiración de verosimilitud exige la elaboración de narraciones -orales y escritas- difícilmente impugnables y que, en el caso de los trabajadores sociales, demuestren que han visto, han escuchado y han presenciado los

hechos¹⁵⁴. Estas narraciones no se constituyen verídicas por sí mismas sino en referencia a un contexto social y profesional que *reconoce* las marcas de verosimilitud. En ese sentido, se inscriben en un determinado *régimen de verdad* que es constituido históricamente. Es evidente que esta cuestión no es exclusiva del campo de la ayuda social: muchas otras disciplinas profesionales aspiran a ofrecer versiones de la realidad social, muchas profesiones pretenden dar noticia de la *verdad*, algunas de ellas con un potente impacto público, como son las distintas estrategias periodísticas de narración de la realidad, especialmente las que se apoyan no sólo en los signos tipográficos sino también en los de naturaleza iconográfica y continua del signo de la fotografía animada: reportajes televisivos, noticias acompañadas de imágenes y testimonios, imágenes captadas con cámaras caseras o con la cámara de un teléfono móvil, cine documental o, en cierta medida, todo el cine con aspiraciones de “*mostrar una realidad*”. En relación al cine, Burch (1991) ya mostraba una versión alternativa a la idea común que sostiene que lo que se muestra en una imagen, en un montaje de imágenes, corresponde a lo que *es* ese hecho o esa realidad. Propone, por el contrario, todo un análisis del proceso histórico de construcción de la *diégesis* o desarrollo narrativo de los hechos con el que tienen que familiarizarse los espectadores¹⁵⁵. En este sentido, las descripciones verosímiles de los informes e historias sociales, así como los contenidos de las narraciones

¹⁵⁴ Las narraciones de los informes sociales, dadas las exigencias de legitimidad que priman el uso de referentes técnicos del sistema experto, están más próximas a lo que Geertz (1989) llama discursos “*científicos*” -en contraste con los discursos “*literarios*”-. Pero cuando los trabajadores sociales ponen por escrito sus experiencias de trabajo con usuarios -por ejemplo en la propia Revista del Colegio profesional- desarrollan estas narraciones recurriendo a fórmulas literarias que permiten describir las vivencias del profesional, sus impresiones, el *calor humano* de la relación, la satisfacción y las decepciones. El recurso del realismo positivista -dado que *han estado allí*- de las descripciones es también común en las explicaciones y matices que, sobre los textos, se realizan en las reuniones y en las coordinaciones con otros profesionales.

¹⁵⁵ Un proceso histórico de constitución de lo que denomina Modelo de Representación Institucional que incluye un tipo específico de *linearización* de la narración, de ubicación del espectador -por medio de la identificación con el punto de vista de la cámara-, de naturalización de las discontinuidades y, entre otras cosas, de construcción de clausuras satisfactorias (Burch 1991). El paralelismo con el cine no es casual ni una licencia gratuita; el llamado *séptimo arte* ha aspirado a mostrar la realidad -objetiva y subjetiva- de muy diversas maneras y corrientes, véase por ejemplo el *Cinema vérité*, el *Free cinema* o la misma *Nouvel vague*, además del importante desarrollo del *género documental*, que se imbrica con el género periodístico y más recientemente con la publicidad, ambos de un claro impacto sobre el sentido común de la percepción de *la realidad*.

orales de los trabajadores sociales se inscriben en un proceso de construcción institucional de verdad en el campo específico de la ayuda social. La ubicación de los datos de los usuarios en esas narraciones implican un proceso de selección de datos, una organización expositiva de los mismos y se constituyen como datos significativos, *verdaderos*, para la intervención social, muchas veces al margen de los matices que el propio trabajador social de zona puede hacer al respecto -toda vez que los informes sociales, por ejemplo, trascienden su ámbito específico y pasan a formar parte del material de trabajo de otros profesionales del sistema institucional-. Se produce, por tanto, una transformación desde las noticias y datos provenientes del "*estar allí*" de los trabajadores sociales hasta la codificación de estos datos en modelos narrativos significativos para el proceso institucional de intervención social. En este sentido, los trabajadores sociales desarrollan un trabajo de traducción significativa de las vidas de sus usuarios al sistema institucional. Esta cuestión nos conduce a otra de enorme interés, que tiene que ver con las condiciones mismas de producción de estos relatos verosímiles sobre la realidad de los usuarios.

Verosimilitudes compitiendo. El peso del *excepcionalismo*

El trabajo de fijar institucionalmente las vidas de los usuarios lo realizan las trabajadoras sociales en un contexto con una variada oferta de versiones de *realidad*, que afecta directamente a las narraciones con las que finalmente se va a trabajar en el sistema institucional. Es importante subrayar aquí la especial relación de competencia -y dependencia- que el ámbito específico de la ayuda social mantiene con las versiones que ofrecen los medios de comunicación de masas, especialmente los medios periodísticos televisivos y escritos. Este campo dispone de sus propios referentes expertos para certificar que lo que muestran *es lo que está ocurriendo*; además, el ámbito de la marginación -en sus diferentes modalidades- constituye un terreno siempre disponible de noticias con las que la propia disciplina del Trabajo Social y las políticas sociales locales han creado situaciones ambiguas: unas veces son la oportunidad de dar a conocer lo que muchos ciudadanos ignoran, otras veces colocan en primer plano la alarma

social sobre problemas que son de otra naturaleza, por ejemplo la alarma social en torno a la inseguridad ciudadana, que evita los análisis acerca de las desigualdades y la marginación acumulada en determinadas zonas de la ciudad.

En este sentido, lo que no sale en los medios de comunicación *-lo que no es noticia-* en realidad es algo que *no existe*, de manera que algunas problemáticas sociales graves quedan silenciadas e ignoradas. En el transcurso del trabajo de campo en los barrios de E y P. tuve la oportunidad de realizar numerosas visitas a los domicilios de los ancianos que tenían algún tipo de ayuda desde el centro de Servicios Sociales; los y las trabajadores sociales a los que acompañaba me señalaban el carácter oculto de una realidad que estaba ahí, en esos bloques de pisos, en medio de otros vecinos, en el Madrid del siglo XXI, con ancianos y ancianas en sus pisos, de los que apenas salían, sin familiares -o familiares con los que no tienen contacto-, con graves deficiencias de mantenimiento -dificultades para pagar la luz o el teléfono, arreglos de la casa aplazados indefinidamente-, sin conexión entre ellos, sin un movimiento asociativo o reivindicativo formado en torno a estas problemáticas y con una clara ignorancia por parte de los medios de comunicación en general, salvo cuando se producían algún tipo de desgracias (una casa ardiendo, un anciano que fallece y lo encuentran meses después). El silenciamiento de algunas problemáticas sociales incide negativamente en el desarrollo de políticas sociales específicas en la medida que éstas dependen del impacto social y mediático de los sucesos. Esto sucede en la política social de la Comunidad de Madrid, cuando en los últimos años ha recurrido profusamente a lo que Ávila y Malo (2007)¹⁵⁶ denominan *excepcionalismo*, “*un modo de representación de la realidad, de construcción de los problemas y sus soluciones*”. Cuando ocurre un suceso que se sale de lo conocido -y frecuentemente en relación a ámbitos de pobreza o de marginación de algún tipo-, éste atrae la atención de los medios de comunicación, que se centran con detalle e intensidad en los efectos: quema de

¹⁵⁶ Que firmaban el sugerente capítulo “¿Quién puede habitar la ciudad?. Fronteras, gobierno y transnacionalidad en los barrios de Lavapiés y San Cristóbal.” en AA.VV. (2007)

coches, prostitutas en una calle, un asesinato de un joven a manos de otro. El subrayado en la excepcionalidad de estos hechos -y sus correspondientes noticias- justificará entonces la excepcionalidad de las soluciones o las medidas a tomar por las administraciones locales. La política social local, entonces, recurren a las medidas de urgencia, a la elaboración de proyectos de corto alcance y de impacto muy local, sobre los que apenas se hace un seguimiento de continuidad. Las administraciones locales se ocupan de publicitar estas medidas sociales, convocan a los medios de comunicación para dar detalles sobre las mismas y organizan jornadas específicas sobre el tema, para dejar clara su preocupación y su capacidad de reacción.

El *excepcionalismo* es una estrategia de un tipo determinado de política social que tiene un claro impacto sobre las prácticas cotidianas de los trabajadores sociales de Servicios Sociales. Periódicamente, me señala una trabajadora social, *“se inventan nuevos recursos, vienen y te lo cuentan, tienes que hacer nuevas hojas de derivación, con nuevos requisitos y todo eso, pero luego llamas y no hay plazas o hay lista de espera”*. Precisamente el excepcionalismo constituye un terreno idóneo para el despliegue de las técnicas televisivas que pretenden instaurar pequeños regímenes de verdad a través de sus programas que son *“una bofetada de realidad”* sobre *“temas que afectan directamente a los ciudadano”* y con unos profesionales que *“ven donde otros no ven”*, empleando el movimiento de cámara permanente, el seguimiento al entrevistador -al que se le oye comentar en directo, jadear de cansancio después de una carrera o los matices de nerviosismo en su voz-, reacciones inesperadas de los viandantes o incluso las cámaras ocultas o encendidas secretamente.

De esta manera es posible gestionar políticamente las crisis y estallidos inesperados, subrayando el carácter excepcional -aunque grave- del suceso, que lo separa y aísla de transcurso de la vida normal -que es la que se supone que lleva la mayoría de los ciudadanos-, además de evitar profundizar en el análisis de los orígenes de esos problemas sociales o la existencia de versiones

alternativas -y no necesariamente tan alarmistas- sobre esas problemáticas sociales¹⁵⁷. La dependencia mediática juega a favor de ello en la medida en que ésta es capaz de colocar en el primer plano de actualidad un asunto, así como de ocultarlo y dar cabida a una nueva historia que dejará en el olvido la anterior. Además, los problemas sociales y las personas que los sufren quedan aún más alejados del grupo de la ciudadanía *normal*, incidiendo negativamente en un proceso de diferenciación y de estigmatización social de buena parte del proletariado -y subproletariado- urbano, que en definitiva, constituye el grueso de la población de usuarios de los servicios sociales.

Bloques de datos y algunos efectos

Ese trabajo de escritura consigue concretar los datos de los usuarios, que adquieren el *status* de verdad al estar insertos en los códigos expertos -objetividad de los informes sociales, tecnificación del vocabulario- y después de haber seguido un proceso selectivo por medio del cual se ponen en primer plano las características principales, se omiten otros detalles y se generaliza el empleo de la elipsis como recurso de resumen del tiempo¹⁵⁸. Las historias sociales de los usuarios y lo que se escribe de ellos en los informes sociales son una selección de datos a los que se les imprime una estructura, una simplificación acorde con el sistema institucional en el que se realiza la ayuda social.

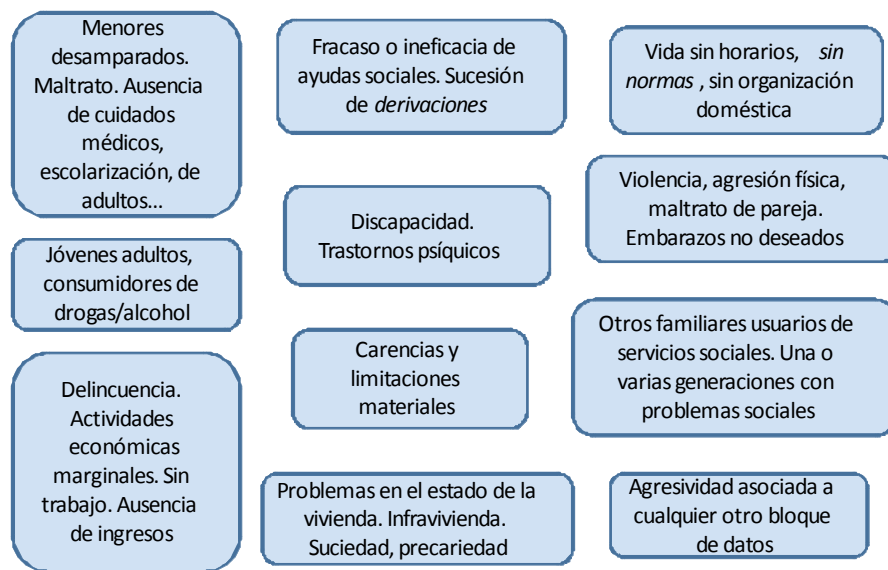
Una de las principales características de esta selección de datos es su marcado carácter *problemático*, y el tipo de datos seleccionados y expuestos por medio de los escritos profesionales tiene unos efectos muy importantes en las

¹⁵⁷ El artículo citado de Ávila y Malo constituye un análisis de gran interés acerca de este fenómeno, a partir de los sucesos posteriores al 11-M en Lavapiés y el asesinato de un joven a manos de otro y su relación con las “bandas juveniles” en el distrito de Villaverde. Bourdieu (1999) ya hacía un análisis de las distancias entre la lógica periodística y la sociológica a la hora de abordar los problemas -y sucesos- de los barrios periféricos de las grandes ciudades.

¹⁵⁸ Las omisiones son tan significativas como los datos presentes: hay datos ausentes sobre los usuarios que podrían ser significativos en un proceso de intervención social como sus gustos, aspiraciones, sueños, preferencias culinarias, estéticas, musicales -datos, sin embargo, que son objeto de interés en relación a otros segmentos sociales-. Tanto en los seguimientos como en los informes e historias sociales no aparecen explicaciones acerca de los saltos en el tiempo que se producen de unos datos o sucesos a otros.

prácticas profesionales de los trabajadores sociales y en la relación que van a establecer con esos usuarios. Es lo que ocurre con los informes sociales relacionados con alguna medida de protección a menores donde aparecen, al menos, algunos de los siguientes bloques de datos en los desarrollos y explicaciones sobre la situación del *caso*:

Bloques de datos *problemáticos* para las narraciones de *casos*.



Estos conjuntos de datos -problemáticos- permiten la elaboración de historias sociales con un marcado componente *dramático*¹⁵⁹ que, si se acentúa la irreductibilidad de los problemas -como puede pasar en esas historias sociales donde se reproducen genealógicamente, o donde los usuarios acumulan vicios, errores, fatalidades-, puede tornarse *trágico* -donde la tremenda proporción de los problemas sociales hace ya impensable el alcance de soluciones-¹⁶⁰. En el primer caso, la descripción de los problemas de un usuario ponen en marcha los dispositivos institucionales de ayuda en varias direcciones. En el segundo

¹⁵⁹ El drama, como artificio retórico surgido en el Barroco, es de los géneros literarios que se acerca más a la verosimilitud.

¹⁶⁰ La *tragedia* -todo un esquema narrativo, mucho más antiguo que el *drama*- coloca a los personajes en un lugar fuera del alcance del observador, que se limita a asistir a su final sin poder hacer nada al respecto. La tragedia “muestra a los personajes en un plano superior e inalcanzable para el espectador... los argumentos trágicos imponen una distancia entre la audiencia y los personajes” (Sánchez-Escalonilla 2001: 54).

caso, se certifican los fracasos en las intervenciones sociales con los adultos -en términos que focalizan el problema en los usuarios: *“la desmotivación y falta de colaboración por parte de la familia, así como el grado de deterioro en el que está no ha posibilitado que el menor se encuentre atendido adecuadamente”*, se señala en un informe social- y se propone centrar la intervención en el menor: por ejemplo, en otro informe, el trabajador social concluye su escrito con una enumeración de las problemáticas familiares -irresolubles en ese momento- que conducen a justificar su propuesta final:

“La cobertura de apoyo familiar no ha servido para que los padres de los menores les garanticen una atención adecuada. Los puntos de riesgo son los siguientes:

- *la madre carece de todo criterio educativo. para ella no hay normas, ni límites, el niño está permanentemente en la calle, quien más cuida de él no suele ser la madre sino cualquier otro familiar.*
- *carece de recursos estables y suficientes para garantizarle la subsistencia.*
- *es consumidora de drogas. No es constante en los tratamientos y las recaídas son continuas*
- *el padre presenta unos graves trastornos psiquiátricos que le incapacitan para asumir cualquier responsabilidad como padre. Es muy violento y ha agredido varias veces a la madre. Es una persona alcohólica*
- *la abuela paterna se encarga de la atención al menor, pero no supone una cobertura adecuada, ante la sospecha bastante fundada de que en la casa se vende droga*
- *los menores están viviendo en un ambiente de gran violencia doméstica. Contemplan continuamente todo tipo de agresiones amenazas e insultos.*

Ante estas circunstancias, para garantizar los derechos de los menores, desde Servicios Sociales se considera conveniente proceder a la Tutela de los menores por parte de la Comunidad.”. (Informe social, 2003)

Otro de los efectos destacables es una ausencia de explicaciones acerca de la génesis de estas situaciones problemáticas que, en ocasiones, atraviesan a varias generaciones. Mediante la exposición extensiva de las situaciones problemáticas, los informes sociales pueden llegar a describir panoramas ante los que cabe hacer poco o casi nada, tan sólo quizás tomar las decisiones de tipo paliativo que son el título y objetivo del informe -*“gestionar la teleasistencia”*,

"iniciar procedimiento de tutela"-. La evidencia social expuesta en estos informes se inscribe en unas narraciones donde apenas hay referencias a procesos -en todo caso se producen ligeras mejoras o un permanente empeoramiento de algunos problemas- y lo que se exponen son *dinámicas problemáticas* personales o familiares en las que se incluyen las visitas a las instituciones de ayuda social con sus solicitudes y concesión/denegación de ayudas.

En los *bloques de datos* y en su elaboración posterior de los mismos en los informes sociales, los usuarios aparecen con una escasa -o nula- transformación. En todo caso, los cambios se producen en elementos marginales para la problemática global que presentan en los diagnósticos. Por tanto, el procesamiento institucional de datos se focaliza más sobre la obtención de diagnósticos verosímiles que por la evaluación de las propias estrategias de intervención social -no hay análisis acerca del impacto de las medidas adoptadas en fechas anteriores, más allá de certificar su fracaso o relativo éxito-. Los márgenes de transformación de los usuarios son muy reducidos, en el extremo, se puede concluir que los usuarios que no *cambian* en realidad *no pueden dejar de ser lo que son*, subrayando los problemas acumulados sincrónica y diacrónicamente, la magnitud de los mismos, o bien los problemas muy anclados en los segmentos sociales de procedencia. Esto explica la distinción que se crea entre los objetivos que se plantean los trabajadores sociales en sus diseños de intervención social -donde se inicia el empleo del lenguaje difuso *"motivar a la joven a una maternidad responsable"*, *"motivar hacia la búsqueda de empleo"*- y, finalmente, los términos en que se establecen las estrategias para la intervención, ya muy marginales y distantes del panorama presentado en ese diagnóstico inicial -*"hacer visitas al domicilio"*, *"coordinación con guardería"*, *"entrevistas individuales"*-. Para algunos trabajadores sociales focalizar la atención en esta distancia provoca malestar: *"a veces es desesperante ver que no pasa nada"* dice una trabajadora social, *"en mi zona es bastante quemante ver siempre los mismos problemas, la misma gente, una y otra vez, año tras año"* señala otra profesional. Para otros la fricción se resuelve recurriendo a los propios

dispositivos institucionales de la ayuda social, que proporcionan otros servicios -ante la complicación de un caso o el agravamiento de los problemas se propone la *derivación* a un servicio social especializado- o la posibilidad de focalizar la intervención en un solo aspecto -“trabajar la ayuda a domicilio”- o en un miembro de la familia -“centrarse en el apoyo escolar a los menores”, o en “la inserción laboral del padre”-.

E) Vidas a la deriva

Finalmente, en el análisis de los efectos que este tipo de trabajo narrativo produce en la definición de los usuarios y en la delimitación de los problemas sociales es necesario dar un último paso. Se trata de ver cómo los modelos en que se organizan las narraciones dan cuenta del proceso de establecimiento de un caso y el trabajo que genera, en el sentido tanto de los éxitos como las dificultades y fracasos de la intervención social. Como ya hemos avanzado, estas modalidades narrativas peculiares trabajan en la dirección de la estereotipación de las vidas de los usuarios de los servicios sociales y de sus problemáticas.

Los bloques de datos tienen un uso práctico, están disponibles para las trabajadoras sociales a modo de *mosaico de informaciones* o conjunto de datos descriptivos de situaciones que componen el panorama de pobreza, marginación o problemática social, y les sirven de base tanto para las narraciones al uso en las reuniones de *casos* como para estructurar un escrito en forma de informe social¹⁶¹. Más bien constituyen un tipo específico de estructura con un potente efecto sobre el trabajo de los profesionales de la ayuda social que, antes de cualquier elaboración textual, cuentan con la base de

¹⁶¹ Ya hemos señalado el carácter poco elaborado de los datos de los seguimientos y las historias sociales de los expedientes, un elemento que proporciona la flexibilidad necesaria para ir variando las narraciones a medida que se incorporan nuevos datos y se desarrolla la intervención.

un tipo específico de organización de información que denomino narraciones de *deriva*¹⁶².

Deriva e infortunio

Las anotaciones de los seguimientos en las carpetas de los expedientes componen una anotación cronológica, breve, a mano y con importantes saltos en el tiempo, que activan los recuerdos vividos y no anotados del trabajador social con el *caso*, las experiencias previas y que delimitan las características básicas de cómo se está realizando la intervención social, qué éxitos y que fracasos lo jalonan.

A continuación transcribo un período breve de la organización cronológica de datos y sucesos en torno a un *caso* en las hojas de seguimiento de un expediente:

28.10.97

Centro de Acogida notifica ingreso de un menor. Malos tratos del padre.

Se pasa a Servicios Sociales generales, se inicia hoja de incidencias y seguimiento

7.9.98

Acude la madre a Servicios Sociales. Describe mala situación de la vivienda y demanda ayuda económica para guardería

29.9.98

Llamada por teléfono a guardería para pedir información sobre menor

13.10.98

Se realiza visita a domicilio; desorden y suciedad.

Primer aviso a la familia sobre la obligación de los Servicios Sociales de informar sobre situación de menores en riesgo. Entrevista en Servicios Sociales.

23.11. 98

Nueva llamada a la guardería. Informe social sobre la situación del menor.

¹⁶² La idea original es, en realidad, de uno de los trabajadores sociales que fue informante clave en este estudio. Con una gran capacidad de análisis y de ironía, me mostraba una mañana varios documentos de sus expedientes y contestaba pacientemente a todas mis preguntas. En un momento dado, hablando sobre unas hojas de derivación, me dice que “esto de la derivación es otro invento de los trabajadores sociales... para mí, lo de derivar gente a otros servicios es en realidad enviar a la gente a la deriva”.

23.12. 98

Nacimiento de otro niño en la familia.

11.1.99

Entrevista con la madre y su bebé. No acude al pediatra.

19.1.99

Nueva entrevista en Servicios Sociales. Se presenta el educador de familia.

27.1.99

Visita al domicilio por parte de la trabajadora social y la educadora. Limpieza y orden. Alcoholismo del abuelo.

2.2.99

Revisión del caso en ETMF. Se acuerda apoyar la salida de madre e hijos del núcleo de convivencia y continuar el seguimiento.

15.2.99

Los padres acuden a Servicios Sociales y plantean una situación crítica: viven en una habitación de alquiler, se ha deteriorado mucho la relación familiar con los abuelos, no tienen dinero y aceptan guarda voluntaria de los menores en centro de la Comunidad de Madrid. La trabajadora social inicia gestión en centro de menores. Se lleva a reunión de ETMF.

28.4.99

Llamada de la trabajadora social al centro de menores

5.5.99

Entrevista con los padres, trabajadora social y educadora de familia. Están trabajando pero no van a ver a sus hijos.

1.6.99

Reunión de ETMF donde se acuerda no cambiar de centro a los menores, concertar entrevista con los padres y que los abuelos no sean los que saquen a los niños en fin de semana

7.6.99

La trabajadora social cita a los padres para reunión en el centro de menores

8.6.99

Entrevista con los padres en el centro de menores, para comunicarles que sólo ellos pueden ir a buscar a los niños, cuál es el régimen de visitas semanales y establecer un seguimiento continuado. Se detectan problemas psicológicos en la madre y se informa al CAI para iniciar intervención.

15.6.99

El centro informa que los padres no están cumpliendo.

21.6.99

No acuden a la cita en Servicios Sociales

Estas anotaciones aparecen poco conectados narrativamente y constituyen un mosaico de idas y venidas, éxitos y fracasos, movimientos entre profesionales e instituciones, nuevos problemas, cambios de domicilio, mejoras, tramitación de ayudas, recomposiciones familiares. Este conjunto de anotaciones puede tener varios *autores*, tantos como trabajadores sociales se hayan hecho cargo del *caso* y hayan escrito en las hojas de seguimiento del expediente. La lectura seguida de estos bloques de datos es altamente significativa para la trabajadora social que está *llevando el caso* y que se encuentra, en mayor o menor grado, desde hace tiempo o recientemente, implicado en el trabajo con esos usuarios. Esta lectura propone una disponibilidad inmediata de información útil, de primera mano, básica y autenticada por el contacto directo de los profesionales de la ayuda. No constituyen una narración cerrada sino una aproximación deslavazada de los hechos, algunos más concatenados que otros -por ejemplo lo que tiene que ver con los procesos de empeoramiento o mejora de los cuidados de los niños-, donde se producen saltos y lagunas temporales sobre las que no hay datos para aparecer de nuevo un tiempo después, con nuevas ramificaciones problemáticas y sus giros dramáticos correspondientes.

La *deriva*, que queda representada con un ir y venir de las datos, con sucesos que parecen no fijar un rumbo definitivo para los usuarios, constituye un tipo específico de ordenación -laxa, flexible- del material con el que las trabajadoras sociales establecen el panorama de infortunio de los usuarios. Así, se constituye en un conjunto flotante de informaciones breves, en gran medida poco articuladas, que reúnen datos clave de las vidas de los usuarios en su relación con los Servicios Sociales y el sistema institucional de ayuda social: en cierta medida, se selecciona lo previsto y no otros muchos datos y

acontecimientos de la vida cotidiana de los usuarios. Este panorama reúne los tópicos de la *necesidad* y el *mérito* -y su contrario: el demérito-. Fassin (2005: 211) señala cómo en las solicitudes de los usuarios también se pone en juego otro tópico del infortunio: el de la *compasión*, que busca la simpatía de las trabajadoras sociales -a menudo recurriendo a la referencia de los niños-. Si bien la *compasión* entra en juego en las relaciones entre los trabajadores sociales y los usuarios – situación bien descrita cuando una trabajadora social me cuenta la historia de una mujer mayor a la que fue a visitar a su casa en un viernes, recogió la documentación y tuvo que esperar hasta el lunes para activar la solicitud de una ayuda y “ese fin de semana apenas pude dormir”, o aquellos comentarios de varias trabajadoras sociales acerca de los casos “que te llevas a casa”¹⁶³-, toda vez que hay que realizar un trabajo técnico de escritura ésta debe desaparecer ya que el ejercicio del Trabajo Social moderno se desarrolla –o pretende hacerlo al menos- en un marco de *des-sentimentalización*.

Los tópicos del infortunio con los que trabajan los profesionales de la ayuda social, forman parte de un tipo cultural de representaciones de la cara sombría y negativa del ser humano, que sitúa en la desgracia algún tipo de relación con la culpabilidad, lo oscuro, el mal, el caos o con diversos modelos de enemigos y antagonistas. La desgracia de los usuarios, en parte, consiste en ubicarse en un lado *sombrío* de la vida, en un proceso de *caída al abismo* e incluye algún tipo de *transgresión*, *mancha* o *contagio* (las descripciones de la desgracia incluyen detalles sobre adicciones, enfermedades contagiosas – es paradigmático el HIV-) y todo esto forma parte de algunas de las imágenes arcaicas del mal a las que se refiere Blanch (1995: 250) haciendo referencia a Durand (2005) y sus figuras y relatos de *régimen nocturno*, y se integran en un tipo específico de narraciones de la desgracia, en este caso aquellas que centran

¹⁶³ Ya hemos hecho referencia a cómo las trabajadoras sociales del centro se refieren así a las preocupaciones, pensamientos e inquietudes que mantienen una vez terminado su horario de trabajo, en relación a los usuarios que atienden. En cualquier caso, varias trabajadoras sociales me advierten de la relación que hay –negativa- entre la experiencia de trabajo y los casos que te llevas a casa -cuanta menor experiencia más expuesto está a preocuparte en exceso fuera el horario laboral- lo que subraya la aspiración del sistema técnico y experto del Trabajo Social a aplacar, dominar o eliminar este vínculo sentimental.

el proceso de degradación en la mísera condición humana que ubica a los enemigos en el interior mismo de los usuarios. En este sentido lo que Blanch (1995: 259) dice que consiste en *“reconocer en el propio sujeto humano la presencia del mal como enemigo agazapado en su interior”*, se actualiza en las narraciones y textos de los informes sociales adquiriendo la forma de una caracterización experta de los usuarios y su entorno familiar inmediato: ausencia de formación y de *cultura* -en el sentido restringido del término-, cultura de dependencia, adicciones, degradación psíquica y física, actividades delictivas, adquisición de enfermedades infecciosas, violencia, falta de destrezas y habilidades. Las narraciones de desgracia que producen las trabajadoras sociales se pliegan al modelo de delimitación de sus vidas, acotación de sus problemáticas y estrategia de diferenciación, implica un proceso peculiar de traducción: mientras los usuarios desarrollan narrativas sobre su desgracia -que incluyen explicaciones ambientales, causas externas y extrañas a ellos más o menos definidas, desde la *“mala suerte”* hasta *“me echaron del trabajo”*, o encuentran la manera de focalizar en algún tipo de enemigo o antagonista las causas de su desgracia, desde un familiar, el marido, un padre maltratador, hasta un trabajador social, el profesor del colegio o la policía-, las trabajadoras sociales reelaboran estas explicaciones en términos de problemas del usuarios que *“no reconoce la autoridad”*, o que *“no dispone de habilidades de relación”*, o no ve la necesidad de llevar a sus hijos todos los días al colegio, por poner algunos ejemplos. Las modalidades de elaboración narrativa del sistema técnico y experto excluyen este tipo de explicaciones y las reintegran en sus diagnósticos como *síntomas* y como rasgos descriptivos de la psicología del usuario.

Pero lejos de ser una fase final del proceso de atención a los usuarios, este tratamiento peculiar de la información sobre ellos arranca con los primeros contactos con los Servicios Sociales. Las indagaciones iniciales dan lugar al establecimiento de las primeras ideas estructuradas acerca de los problemas de los usuarios, las anotaciones en las hojas de derivación y en las fichas de los usuarios de primera atención, como se ha visto, se complementan con

conversaciones con otros trabajadores en las que éstos añaden matices y detalles en el mismo sentido: aludiendo a sus actitudes, disposiciones, etc. En buena medida, el proceso de detección se centra casi exclusivamente en los aspectos problemáticos que, en cada circunstancia, componen el panorama personal y familiar del usuario y las primeras descripciones de los *casos* se realizan en base a la enumeración de carencias, de aspectos degradados de la convivencia, de problemas de relación, antecedentes familiares, interés y preocupación mostrados por el usuario.

Se trata de lograr una especie de *certeza razonable* y no una verdad absoluta, puesto que así se convierten los datos en un material de naturaleza especulativa, con la flexibilidad suficiente para avanzar diversas interpretaciones por parte de los trabajadores sociales. La propia actividad de estos profesionales en el centro de Servicios Sociales tiene que integrar una especulación permanente sobre los usuarios, con el margen suficiente para incorporar nuevos datos, asumir nuevos sucesos, cambios, empeoramiento de la situación, etc, puntualmente recogidas a partir de las entrevistas en los despachos, nuevas visitas a los domicilios, visitas de otros familiares de los usuarios o informaciones aportadas por otros profesionales como profesores, policías, médicos o trabajadores sociales de otras instituciones locales.

Por lo demás, los datos sobre los usuarios que recogen las trabajadoras en esta fase inicial de constitución del *caso* se apoyan también en fórmulas descriptivas prefijadas, y pretenden establecer una base objetiva para la indagación posterior. Así, en las fichas de recogida de datos iniciales, hay poco espacio para desarrollar textos extensos y detallados, tan sólo se dispone del espacio necesario para anotar las características principales, la naturaleza de la demanda y los términos para la derivación a otro servicio o bien a la trabajadora social de zona. Sin embargo estos formularios disponen de un sistema de códigos que fijan los datos básicos para la constitución del *caso*; la “*Tabla de demanda y atención para UTS y Primera Atención*” organiza el tipo de

atención y las posibles ayudas y prestaciones en un total de 104 ítems agrupados en varios segmentos: *“Ayudas económicas emergencias sociales”, “Ayudas periódicas”, “Ayudas económicas puntuales”, “Pensiones y otras prestaciones económicas regladas”, “Prestaciones de apoyo a la unidad de convivencia”, “Recursos y prestaciones de convivencia y alojamiento alternativo”, “Prestaciones, recursos y servicios comunitarios”, “Demandas y orientación a otros sistemas de protección social”* y finalmente *“Atenciones relacionadas con proceso intervención en la UTS-P.A.”*. Cada uno de estos grupos contiene una situación tipo a la que le corresponde un código numérico -por ejemplo: el 050 corresponde a *Comedor Escolar*, el 545 a *Centro de Atención a la Infancia*, el número 130 a *Ayuda Convivencia Normalizada Menores*-. (Ver Anexo *“Tablas, códigos, baremos y criterios para las ayudas”*).

Los trabajadores sociales de las zonas también disponen de una plantilla de ítems de referencia para traducir numéricamente el tipo de demanda y de atención en el caso así como una *“Tabla de la Historia Social”* donde a cada elemento descriptivo del usuario y su entorno inmediato les corresponde otro código numérico:

1/010 Familia Nuclear

2/040 Chabola

7/020 Sin Estudios

9/060 Venta ambulante y similares

12/020 Ingresos insuficientes para necesidades básicas

15/300 Conflictividad familiar por relaciones de pareja tensas/conflictivas

Una fijación inicial de la demanda de un usuario y su constitución como caso social quedaría –añado a continuación los códigos correspondientes- de la siguiente manera: *M. acude a al centro de Servicios Sociales ya realiza una demanda de Ayuda Convivencia Normalizada Menores (130) y en Primera Atención se realiza la entrevista de la Fase Inicial del DIS (810, Diseño de Intervención Social*. En su historia social, a partir de los datos recogidos en las primeras entrevistas en Primera Atención y en Zona se puede completar como:

Familia monoparental mujer (1/030), viviendo en un piso (2/010) alquilado (3), madre de dos menores (5/050), separada legalmente (6), con estudios primarios (7/030), que trabaja como asistente en varias casas (8/910) de manera no reglada y temporalmente (9/030), de nacionalidad española (10/001) y que presenta ingresos insuficientes para necesidades básicas (12/020), subempleo (13/100) y problemas psicológicos documentados (14/285), además de una escasa relación con el entorno (16/400). Respecto a sus hijos, presentan problemas de integración escolar (19/620). M. presenta una actitud abierta y activa al cambio (21/030), capacidad para afrontar dificultades (21/050) y capacidad para mostrar afecto a sus hijos (21/120). La entrevista tiene lugar en el Centro de Servicios Sociales (22/010) y se elabora DIS con el objetivo marco de la prevención (23/010).

Estos textos sirven de base para el proceso de intervención social y las relaciones entre las trabajadoras sociales y los usuarios, y cuentan con un potente respaldo de veracidad. Los métodos iniciales de obtención de datos garantizan la distancia y la objetividad exigida en el ejercicio del Trabajo Social moderno. A partir de este momento se inicia la construcción del objeto de ayuda social, centrado en un individuo y en su estructura familiar más inmediata. Precisamente, el desarrollo del Trabajo Social moderno y tecnificado –del que ya hemos aportados datos significativos sobre su proceso histórico– requiere disponer de estos textos -o *protonarraciones*- básicos, muy descriptivos, técnicos, *objetivos*, *objetivantes*¹⁶⁴.

Sólo queda recordar cómo estas descripciones constituyen las primeras explicaciones sobre la naturaleza de los problemas de los usuarios e incluyen valoraciones sobre esa situación, que varían desde las que ponen el acento en las dificultades que presenta la vida del usuario y responsabilizan así de la

¹⁶⁴ Según Tice (1998 :120) la práctica indagatoria de la detección implicaba descripciones minuciosas de los entornos de vida de los usuarios, *se consignan las primeras visitas y, con ellas, las primeras impresiones. En estos relatos se describen las formas en las que los trabajadores sociales logran adentrarse en el mundo de los usuarios. Se anotan las descripciones de las casas, las habitaciones, las cocinas, la forma en que se va logrando un conocimiento más afinado de la vida de los pobres, sus expresiones, sus caras, sus cuerpos, la manera en que van vestidos, la forma de hablar.* El examen de los cuerpos incluía la inspección de los órganos genitales, especialmente los femeninos y el estado del himen, algo considerado rutinario y esencial en la investigación de las muchachas jóvenes.

marcha de la intervención -“se muestra poco receptivo a las indicaciones de la trabajadora social de zona”- hasta las valoraciones que subrayan los aspectos positivos señalados en los ítems iniciales -“muestra preocupación por la situación de sus hijos en el colegio y disponibilidad para aceptar sugerencias de ayuda y servicios de apoyo”-. Unas explicaciones que se encuentran bien registradas en los documentos, bien empleadas en conversaciones y en las reuniones de trabajo.

Narrar la intervención social

“Hay que estar mucho [sic] encima de la gente, tampoco es que presiones pero siempre les recuerdas lo mismo y al final acaban haciéndolo... me acuerdo de una chavala, una chavala que estaba en la cama todo el día y que no iba al cole, y por lo menos yo le decía que tenía que ver que eso no era normal, estar ahí, sin ir al cole, todo el día, en la casa y en la cama,... por lo menos me escuchaba y veía otro modelo en la familia,...” (Educadora social)

“Recuerdo un caso, de auténticas vidas ocultas, una casa, era una situación tristísima, de película, con la luz apagada, sucia, con cuatro muebles y una mujer mayor que había tenido un infarto cerebral, la mujer había acudido a la concejala...son situaciones difíciles”(Trabajador social)

“Me importa la soledad en la que están los mayores, les falta compañía,...por ejemplo esta señora a la que fui para el tema de ayuda a domicilio, pero no quería ayuda a domicilio sino alguien con quien hablar, estar allí un rato...o esta señora que vive con cuatro perros...yo estoy deseando que llegue la cita de los viernes [con los usuarios] y estar cara a cara con ellos, con la persona, el hablar, el que te cuenten, el escucharles, a veces poder ayudar, darles una palabra de ánimo y tal...” (Trabajadora social)

“El trabajo más complicado yo lo veo con lo de menores, son familias en el filo, temas de agresiones, abusos, desamparo, hay que estar un poco vigilante y con mucha responsabilidad” (Trabajador social)

Una vez que las circunstancias de los usuarios se han constituido en *casos*, las trabajadoras sociales desarrollan narraciones acerca de lo que ocurre en esos procesos de intervención social. Estas narraciones, además de servir de anclaje de sus prácticas y de objetivación de los pormenores de la intervención social, justifican las decisiones tomadas y, sobre todo, sirven de soporte para algún tipo de narración de los avances, éxitos o mejoras -en mayor o menor grado-, ya sea la comunicación desbloqueada con un usuario que se mostraba desconfiando al inicio, alguien que logra entender sus obligaciones en una prestación económica, en el cuidado de unos menores o una persona mayor con la que se habla periódicamente aplacando parcialmente así su soledad.

Ya conocemos las reuniones de *seguimiento de casos*: espacios de exposición de estas narraciones donde se articulan historias en base a los datos iniciales recabados, y las propias experiencias directas de las trabajadoras sociales con los usuarios:

“ya sabéis que ha protagonizado unas cuantas fugas, es muy influenciable, sin mucha personalidad y tiene tendencia irse con los malotes. La parte positiva es que engancha bastante bien, se puede trabajar con él y ha ido evolucionando en estos meses, ya no llega tarde por la noche, acude a los talleres de J.C. y allí le va muy bien. En su familia siguen muchas dificultades, su padre pasa de él y dice que su hijo está loco, tienden a ver todo lo malo del chico...se quejan de que no tienen dinero para comprarle cosas al hijo pero luego tienen un gato, dos perros, un pollo, una rata y lo que haga falta,...y eso es que me revienta. Hemos optado por trabajar con el padre y el hijo por separado”. (Trabajadora social)

Este tipo de narraciones subrayan la actividad profesional en su núcleo principal, más allá de la detección de problemas y la recopilación de datos. Las trabajadoras sociales, en este sentido, necesitan disponer y emplear estas narraciones donde se refleja su actividad aunque no necesariamente se alcancen los objetivos deseados. Una trabajadora social del centro de Servicios Sociales

me señalaba la importancia de *“establecer un vínculo con la gente”* para que el trabajo sea efectivo. Para subrayar su explicación me pone el ejemplo de un caso -tiene un voluminosos expediente encima de la mesa y lo señala- y me explica cómo *“esa persona”* -señala hacia la carpeta- *estaba absolutamente hundida, en los fondos...* y su intervención ha consistido, a lo largo de varios años, fundamentalmente en trabajar la *“reconstrucción de sus redes de relación”* y gracias a ello *“ha vuelto a relacionarse con dos hijos suyos”*. Añade que la situación de esta persona le *“remueve”* y que *“supuso un importante desgaste por mi parte”*. Este tipo de historias no exime a las trabajadoras sociales de la tarea de seguir sospechando y recabando información para mantener unos niveles óptimos de *evidencia social*. En buena parte de esas reuniones de casos y de coordinación entre trabajadores sociales se concluye que hay que seguir estando *“atentos”, “ver cómo reaccionan”* o *“preguntando en el colegio”*.

Estas narraciones de trabajo con los usuarios ilustran los esfuerzos por obtener logros, avances y soluciones a los problemas sociales. Tice (1998) en relación a ello hace referencia a narraciones *de protección*, un tipo de historias que se caracterizan por explicitar, sobre todo, una relación cercana amable y respetuosa con los usuarios y una profusión de detalles descriptivos sobre los estilos y condiciones de vida y de su entorno -que subraya el conocimiento de primera mano por parte del trabajador social que lleva el *caso*-. Los trabajadores sociales pueden reconocer sus dificultades a la hora de la intervención social *“no logro que vengan todos a la entrevista”* o *“cuesta mucho que confíen en alguien”*, pero estas circunstancias, lejos de cuestionar la práctica profesional, se incorporan en las características de la dificultad del usuario y de su entorno familiar para realizar la intervención social, formando parte del diagnóstico problemático -lo que en términos técnicos serían las *“resistencias”*-. Además, las trabajadoras sociales incluyen en estas narraciones los detalles de las actividades que realizan de cara a mejorar las condiciones de vida de los usuarios, su cercanía con ellos, recurriendo a datos y experiencias que de no estar en permanente contacto con el usuario serían difíciles de conocer (*“la*

madre es cortita, se preocupa por los hijos pero tiene serias limitaciones”, “está supersucia, el otro día fui y estaban todos durmiendo, había un mal olor muy fuerte”). Buena parte de estas narraciones se apoyan en la reproducción de conversaciones mantenidas con los usuarios (“le pregunté que si podía venir el jueves por la mañana y me dijo que no, y le pregunté cuándo podía venir y me dijo que no sabía”), detalles sobre la apariencia física y otros sobre la vida personal y familiar, subrayando así la e testigo directo del trabajador social.

Las peculiaridades de la narración de la intervención social por parte de las trabajadoras sociales revela, en sí mismo, un régimen de relación con los usuarios. Si del lado de éstos últimos, como señala Fassin (2005), se tienen que activar los relatos y las narraciones de la desgracia y el infortunio para garantizar el acceso al sistema de ayuda sociales, del lado de las profesionales es necesario desarrollar esquemas narrativos que permitan la incorporación de las demandas (infortunio y desgracia, vidas *a la deriva*) que sean traducibles en términos de problemas personales y/o familiares.

Este requisito resulta paradójico para los trabajadores sociales pues, por un lado, deben exigir y atender a la exposición del infortunio para luego codificarlo de manera significativa en el sistema institucional -por medio de sus historias sociales y los informes-. Por otra parte, el contacto permanente con estas narraciones generaliza la sospecha acerca de su uso estratégico -que puede ir desde un *“los usuarios saben lo que tienen que decir y qué pedir”* hasta el *“siempre cuentan lo mismo”*-. El efecto de esta paradoja, si se inclina la balanza hacia esta última sospecha, es el *embotamiento de la simpatía* (Fassin, 2005:219) que supone la eliminación del interés afectivo por las historias de los usuarios y la transformación de ese interés en otro por disponer de cuotas suficientes de *evidencia social* para ser codificada en términos expertos del sistema documental. Para Fassin *“se trata simplemente de acceder a la historia de las personas con el fin de ordenar mejor su caso”* (op. cit. 2005: 220). En este sentido no se trata de la búsqueda de una verdad ni del acercamiento empático a la realidad de los que

sufren lo que buscan los trabajadores sociales -algo que es contrario a lo que muchas elaboraciones del sistema técnico experto del Trabajo Social dicen pretender-; en realidad, la exposición del sufrimiento funciona como relato de prueba y el trabajo del profesional de la ayuda social deberá, entre otras cosas, documentar y organizar esas pruebas.

Lo que resulta de interés aquí es destacar cómo estas operaciones finalmente conforman toda una perspectiva desde la que mirar a los usuarios. Las actividades de definición de los usuarios y de delimitación y clasificación de los mismos y sus problemas que se llevan a cabo en el centro de Servicios Sociales forman parte de un trabajo de construcción de los sujetos del sistema institucionalizado de ayuda social que, como instrumento y parte de las estrategias de gobierno de los dominados, desarrolla un esquema de exposición de las personas -de su historia, de sus cuerpos, de su psique-. Estas modalidades narrativas son la base de la construcción de historias estereotipadas, una construcción que se efectúa con amplia flexibilidad puesto que las narraciones deben integrarse en las prácticas cotidianas de los trabajadores sociales. Los modelos narrativos sobre los pobres y sus vidas se integran en una política institucional de diversas modalidades de trabajo con los usuarios (Laforgue 2009). La estructura de atención a los usuarios del Centro de Servicios Sociales favorece el establecimiento de un contexto de lo que Fassin (2005) llama *súplica* que requiere la puesta en escena de la miseria y se revela el desamparo hasta en sus más íntimos detalles. Por poner el caso, la Renta Mínima de Inserción, como tratamiento social personalizado implica también un examen personalizado de las circunstancias del usuario-. El régimen de verdad que establece la institución de ayuda social -en torno a la *evidencia social*- condiciona la producción de los relatos que el usuario hace sobre sí mismo, fragmentarios y tendentes a la linealidad y siempre -o en la medida de lo posible- acompañados de los documentos y pruebas que certifican la veracidad de los hechos. Unos relatos que deben incluir las privaciones, las

necesidades vitales, así como las pruebas de *mérito* o resistencia a la decadencia y voluntad de cambiar las cosas.

Por otro lado, entre los condicionantes de la construcción de narraciones estereotipadas acerca de las vidas de los usuarios también entran en juego los propios de la posición institucional de los trabajadores sociales. Éstos profesionales disponen de cierto margen para la valoración e interpretación de cada caso, pero lo hacen en un contexto en el que manejan recursos escasos -no es posible facilitar todas las ayudas y prestaciones a todos los usuarios que lo solicitan- y tienen que tomar continuamente decisiones sobre la asignación de esas ayudas y prestaciones. Fassin (2005) lo denomina decisiones *patéticas* puesto que se resuelven necesariamente en un contexto del espectáculo del sufrimiento -bien en las entrevistas en los despachos cuando el usuario expone su situación, bien en las reuniones de trabajo entre profesionales cuando se detallan los pormenores de cada *caso*- y los trabajadores sociales deben también acudir a los diversos tópicos del infortunio -necesidad, compasión, mérito-. Se produce así un desplazamiento desde las *políticas de la justicia* a las que dicen aspirar las instituciones -“*aplicar normas neutras de mérito*” (op. cit.: 215)- hacia las *políticas de la piedad*, donde se trata de movilizar sentimientos para atribuir a cada uno en función de su desgracia.

En parte, este contexto puede ayudar a explicar las tensiones cotidianas en las que se mueven los propios trabajadores sociales que, por un lado, gracias a la política de *piedad* pueden vincularse con afectividad con el usuario, localizan los casos, se individualizan y se singularizan, constituyendo una fuente de la satisfacción profesional -“*estar con la gente*” y no con una masa anónima de personas-. Por otro lado, estos profesionales están sujetos a los requerimientos técnicos y a los principios de la política institucional que les indica que deben establecer distancias y disponer de la precaución suficiente para no dejarse invadir, en lo que es un conjunto de “*estrategias de desprendimiento moral*” que pueden derivar en una canalización del sufrimiento;

esta política indica que la misión del trabajador social es “*tener cuidado de la gente*”, siempre de acuerdo con las disposiciones institucionales y programáticas. Sin embargo, los principios institucionales se ven socavados cotidianamente por los numerosos ejemplos de las limitaciones, recursos escasos, fugacidad de las nuevas ayudas, atomización y disgregación de los servicios o la incertidumbre acerca de la continuidad de los mismos, todos ellos elementos que forman parte del contexto institucional y político del campo de la ayuda social organizada actual. Y precisamente este contexto institucional precario, al amparo de las políticas neoliberales, activa el recurso del mérito y de la exposición patética de las vidas de los usuarios. En realidad, el análisis de las modalidades narrativas y sus componentes queda incompleto si no se inscriben en unas modalidades de relación entre trabajadoras sociales y usuarios, condicionadas, precisamente, por el marco de estas agencias de servicios sociales.

Los esquemas narrativos para la intervención social requieren un proceso quirúrgico de fragmentación. A la reconstrucción de datos le antecede un elenco de *vidas rotas*, no ya en el sentido literario que se atribuye a las vidas problemáticas, sino referido a gentes e historias repartidas en trozos que serán partes de relatos significativos en una lógica institucional.

Broken idols, broken heads,
People sleeping in broken beds.
Ain't no use jiving
Ain't no use joking
Everything is broken.
Broken bottles, broken plates,
Broken switches, broken gates,
Broken dishes, broken parts,
Streets are filled with broken hearts.
Broken words never meant to be spoken,
Everything is broken.
Seem like every time you stop and turn around
Something else just hit the ground
Broken cutters, broken saws,
Broken buckles, broken laws,
Broken bodies, broken bones,
Broken voices on broken phones.
Take a deep breath, feel like you're chokin',
Everything is broken.

Everything is broken, Bob Dylan.

Si los hundidos no tienen historia, y una sola y ancha es la vía de la perdición, las vías de la salvación son, en cambio, muchas, ásperas e impensadas. *Si esto es un hombre*, Primo Levi.

CAPÍTULO 8. VARIACIONES DE UN ESQUEMA DE TRABAJO

A lo largo de los últimos cuatro capítulos, nuestro análisis se ha focalizado en distintas áreas que se implican en un proceso de profunda transformación de las gentes a las que se atiende en la institución de ayuda social. Este proceso tiene lugar de manera multiespacializada y sus operaciones no responden exactamente a una estructura secuenciada sino que se despliegan en los diversos espacios y momentos de la intervención social institucional. El proceso de transformación que va de los *sujetos* a los *esquemas* supone toda una resituación de los marcos de trabajo con los usuarios de los servicios sociales, así como una caracterización de sus vidas y sus problemas.

Los tiempos y espacios de atención a los usuarios, que van de los despachos a las reuniones de casos y el uso de los diferentes materiales para la intervención social, componen el contexto en el que se despliegan y afirman una serie de componentes básicos que terminan por organizar las tareas y las perspectivas de las trabajadoras sociales. Así, lo que al inicio llamábamos *posiciones ambivalentes en los profesionales* no es sino el resultado de trabajar en el marco de un proceso permanente de transformación de los sujetos, que en unos espacios y momentos se aproximan a “*la gente*” y en otros se abordan como “*casos*” o como conjuntos fraccionados de datos sobre unas problemáticas.

A través de las distintas esferas de actividades que venimos analizando, los profesionales de la ayuda social despliegan diversas acciones que desarrollan algunas de las características más determinantes para lo que

constituye la intervención social. En este sentido, hay que destacar el proceso de acotación individualizada sobre los usuarios y sus problemas, tarea que se acomete desde el inicio de los encuentros y a lo largo de todo el proceso por medio de diversas estrategias que van desde la forma de registrar las demandas y los datos básicos de los usuarios, hasta el tipo de narrativas acerca de sus vidas que ocupan un lugar central en el uso efectivo de la información para la intervención social.

Junto a ello, o más bien *al interior* de este proceso, se incluye una reelaboración de datos de las vidas de los usuarios que se conforman siguiendo un esquema lineal, acorde, precisamente con los requisitos propios de las ayudas y prestaciones disponibles en la institución misma. Como hemos visto, se activa un marco de reorganización de los datos que van a caracterizar a estos usuarios y sus devenires problemáticos, algo que, por lo demás, será de gran utilidad en la construcción narrativa que se despliega en los materiales básicos para la intervención social.

El trabajo con casos exige también acometer un trabajo específico con los datos que se van acumulando a lo largo de la intervención social, que está mediada tanto por los materiales como por las actividades institucionales diseñadas para ello. Así, ha sido necesario establecer distancias respecto a *“la gente”*, para resituarla en el procesamiento institucional que, desde el inicio, despliega estrategias de fragmentación y reagrupación de datos, así como un permanente ejercicio de re-denominación tanto de las categorías de usuarios, como del carácter de las problemáticas que portan y las áreas de sus vidas que se consideran significativas para la intervención social. En todo este proceso, trabajar con bloques de datos y activarlos en las acciones de la institución (como en las reuniones de casos, de seguimientos, en la elaboración de informes y en las derivaciones) implica nuevas modalidades de posicionamiento respecto a *“la gente”*, que incluyen distintos grados de distanciamiento y objetivación.

Finalmente, el trabajo con los usuarios transcurre atravesando las distintas esferas de actividad que son posibles en el marco institucional, y que termina por constituir unos sujetos *desocializados* (Castel, 2003), separados de toda explicación y análisis contextual de los procesos de exclusión social o pobreza. Los esquemas de trabajo, los bloques de datos y los recorridos de los *casos* son los adecuados para unas modalidades de trabajo institucional que necesita *soltar* a los sujetos de toda referencia a las dinámicas de producción social de las clases sociales dominadas o relegadas.

Pero este proceso, lejos de constituirse en un esquema cerrado y unidireccional de relación entre profesionales y usuarios, se despliega mediante distintas modalidades de relación, en el contexto de una institución que, como ya veíamos a partir de las fricciones en las que trabajan los profesionales, no es ni monolítica ni uniforme.

A) Las modalidades de relación en una institución híbrida

A la hora de caracterizar estas modalidades de relación, es conveniente destacar el carácter híbrido de la institución (Laforgue 2009), que admite, en su proyecto de transformación de los sujetos a los esquemas, diversas formas de estar y relacionarse con los usuarios. Precisamente, el desarrollo efectivo de la intervención social institucional necesita de esta variación –limitada, eso sí– de posicionamientos: la perspectiva de los profesionales de la intervención social se despliega en diversas modalidades que tienen, como elemento común, la construcción de un tipo de sujeto intervenible y adecuado a los procesos determinados por la red institucional de ayuda social.

En este proceso de trabajo, que se activa con las actividades iniciales de atención a los usuarios y que termina con la elaboración de esquemas, se despliegan dos grandes líneas de transformación:

- por un lado la que tiene que ver con todas las actividades de *reducción de la simetría* respecto a los usuarios, que es mayor en las primeras fases de acercamiento y mucho menor una vez que los *casos* quedan insertados en los procedimientos de intervención social institucional. Esta línea se puede rastrear desde los primeros encuentros cara a cara con los usuarios hasta el trabajo específico que se desarrolla en las diferentes reuniones de casos o coordinaciones entre trabajadoras sociales.
- por otra parte la relativa a la *reducción de la autonomía* atribuida a los usuarios desde la perspectiva de los agentes institucionales, una cuestión que oscila entre la consideración de que éstos pueden hacer cosas por sí mismos aceptando la propuesta de acción de la institución (es decir, entran en *su juego*) y su caracterización como *incapaces* para seguir las tareas propuestas por la institución. Hay que señalar que ambos polos pueden activarse a lo largo de todo del proceso de intervención social.

Y estas líneas establecen el esquema básico a partir del cual los y las trabajadoras sociales pueden desplegar diversas formas de encarar su trabajo cotidiano, dependiendo de la fase de la intervención social en la que sitúen a los usuarios y, a la vez, la posición y respuestas de éstos respecto a las exigencias de la propia institución.

Cuando coinciden el máximo grado de simetría y la consideración de que los usuarios pueden hacer cosas, se despliega un tipo de trabajo CON los usuarios¹⁶⁵. Este es el marco en el que se desenvuelven los primeros contactos con la gente que acude a los despachos, así como la propuesta básica en las fases iniciales de la intervención social. Esta perspectiva está muy sobredimensionada en las retóricas profesionales del Trabajo Social, que ponen el énfasis en la autonomía de los usuarios y su capacidad de agencia y protagonismo. Por otro lado, es una perspectiva que parte de un presupuesto incuestionado desde la lógica de la red de servicios sociales y que sostiene que

¹⁶⁵ Las modalidades de relación están directamente inspiradas en el citado trabajo de Laforgue (2009).

éstos dan respuesta a necesidades, son coherentes con problemáticas existentes. En este sentido, este modelo de relación resulta muy efectivo en la legitimación de la intervención social institucional, toda vez que despliega una versión sui generis de lo que es la participación/implicación de los sujetos intervenidos. Además, este trabajo CON los usuarios se sitúan en la base de las diversas estrategias de *repersonalización* que se despliegan en distintas fases y momentos de la construcción de los *casos*, especialmente cuando se trata de establecer cercanía y confianza para construir el vínculo entre trabajadoras sociales y usuarios, o en los distintos momentos de obtención de *evidencias sociales* de primera mano, especialmente por parte de las trabajadoras sociales de zona. En este sentido, se plantea como uno de los marcos más evidentes de *utilidad* de la institución y de la intervención social, dado que plantea historias de trabajo-participación del usuario y solución (parcial) de las problemáticas. Es, por otra parte, el marco de relación en el cual los usuarios aparecen con mayor capacidad de reinterpretar y exigir las promesas de la institución, una cuestión que debe ser circunstancial y limitada si se quiere implementar la ayuda social. Es decir: para el desarrollo de la intervención social institucional se hace necesario, o bien administrar, o bien suspender esta modalidad de relación a medida que se desarrolla el trabajo con *casos sociales*.

En el transcurso del trabajo de campo pude acompañar a los trabajadores sociales que estaban contratados temporalmente por el IMEFE en sus visitas a los domicilios de los *ancianos* o "*mayores*"¹⁶⁶. Estos trabajadores sociales se encargaban sobre todo de estos "*casos de mayores*" ya que son los que, a priori, plantean menos dificultades y complicaciones. Por esas fechas el Ayuntamiento había publicado la "*agenda del mayor*", un cuadernillo donde se incluían informaciones acerca de los distintos servicios que podían disfrutar,

¹⁶⁶ La denominación técnica de "*mayor*" se ha asentado en el vocabulario oficial del trabajo social moderno, una vez desechado el concepto de "*viejo*", "*abuelos*", o "*anciano*" -claramente fuera del ámbito moderno tecnificado- y considerada superada la denominación -esta sí incluida en el vocabulario técnico- de "*tercera edad*" que, precisamente, dejaba fuera -por ser excesivamente esquemática- las referencias a los vínculos personales. También es frecuente oír entre los discursos técnicos oficiales la expresión de "*nuestros mayores*".

muchos de ellos de consulta y solicitud en el Centro de Servicios Sociales. Entre los datos que se incluían estaban los relativos al Servicio de Ayuda a Domicilio, un servicio ampliamente solicitado por esta población pero que está sometido a las restricciones presupuestarias de cada momento -de tal manera que los tiempos y días de ayuda en el domicilio se deben ajustar a esas restricciones aunque la valoración del trabajador social considere que es necesario más tiempo y atención-. En la “*agenda del mayor*” el servicio estaba descrito y publicitado en términos generales e indicando tiempos de atención de carácter ilimitado y que no se correspondían con lo que se venía ofreciendo en el barrio. Cuando los “*mayores*” -y sus familiares más cercanos- leían este apartado pensaban que podían solicitar más días de ayuda a domicilio y, durante bastantes semanas, uno de los temas de conversación -y de aclaración por parte de los trabajadores sociales- en estas visitas a los domicilios consistía en corregir esa información y señalar que las posibilidades de ayuda estaban más restringidas que lo que esa publicación prometía. La revinculación que prometía la publicidad debía ser corregida permanentemente por medio de los trabajadores sociales que mantenían un contacto permanente con los usuarios, con el riesgo de que cierto malestar o sentimiento de engaño se instalara en esas relaciones cara a cara¹⁶⁷. Finalmente, estos profesionales eran los encargados de tramitar este tipo de ayudas, sea cual fuere su disponibilidad y atendiendo a las limitaciones de tiempo y presupuesto de la institución, cosa que se hacía ya obviando las protestas y solicitud de explicaciones por parte de los usuarios.

Por otra parte, cuando se mantiene la perspectiva simétrica en las relaciones pero las trabajadoras sociales comprueban que los usuarios *no van a hacer nada*, se desarrolla un tipo de trabajo que llamaremos SIN el usuario. Aquí toman la escena varias de las situaciones que encontrábamos en las distintas modalidades -y sorpresas- que desplegaban las trabajadoras sociales en su

¹⁶⁷ En cualquier caso malestar con la institución pues en la mayoría de los casos, cuando la relación entre la trabajadora social y el anciano/a era buena, éstos últimos interpretaban que ella no era responsable de ese desaguisado: “*no, si ya sé que tú no tienes la culpa...*”.

tarea de *“estar con la gente”*. En concreto, hay que mencionar las situaciones en las que la propuesta por parte de las trabajadoras sociales no es acogida como se espera, bien por manifiesta hostilidad o rechazo, bien por el posicionamiento estratégico de los usuarios respecto a la institución, de la que esperan obtener algo –y no precisamente una buena relación con la trabajadora social-. Desde esta perspectiva, las actitudes discrepantes y las resistencias de los usuarios se reintegran en los diagnósticos sobre sus vidas problemáticas, objetivando así el rechazo como parte del objeto de intervención, aunque con importantes cambios en las estrategias de acercamiento. Este tipo de relación se puede activar en una fase temprana del proceso de intervención social, generando un tipo de acciones más bien repetitivas, apegadas a requisitos documentales, actos de presencia o comprobación de datos, con *casos* de los que no se espera mucho o con los que se ha renunciado a contar con la *“participación”* del usuario. Es interesante señalar cómo, cuando se activa esta modalidad de relación, se hace necesario desarrollar un desplazamiento de la justificación de la intervención social en términos de las obligaciones/misión de la institución; así, cobra sentido el referente de *estar en la institución* para las trabajadoras sociales dado que será el eje sobre el cual hacer descansar un tipo de trabajo en el cual ya no se puede contar claramente con la complicidad de los usuarios. Las trabajadoras sociales harán oscilar el sentido de su relación con los usuarios desde la vocación de *“estar con la gente”* hasta el reconocimiento de la inevitabilidad de mediación institucional. Aquí, la institución y la intervención son *útiles* y organizan el trabajo, *a pesar de* los usuarios, pero es el marco de trabajo en el que también aparecen las decepciones en torno a la cronicidad de los usuarios, a las que ya hicimos mención en la exposición de las *“fricciones”*. Como vimos, una de las salidas para las trabajadoras sociales consistía, precisamente en centrarse en cumplimentar los operativos documentales, rellenar formularios y realizar los pasos establecidos en los protocolos, aún cuando hace ya tiempo que ha decaído toda convicción acerca de las posibilidades de *mejora* del usuario.

Por lo demás, trabajar SIN el usuario exige –ya lo hemos apuntado antes– una reinterpretación del comportamiento de éste, que incluye, la integración en los diagnósticos técnicos de las manifestaciones de hostilidad y hasta de las transgresiones respecto a lo que plantea la institución, bien porque se trata de comportamientos fuera de los cauces establecidos, bien porque son abiertamente violentos.

Como hemos podido ver, los encuentros con los usuarios no se producen exclusivamente en tiempos y entornos controlados totalmente por los trabajadores sociales. Aún cuando una entrevista esté concertada un día a una hora, puede plantear una gran sensación de incertidumbre en la trabajadora social, por ejemplo cuando se trata de un caso en el que el usuario se ha mostrado abiertamente agresivo en otras ocasiones. Es lo que le pasa a una de ellas durante una mañana de atención, en la que espera que acuda un usuario y su mujer para una revisión de un asunto que tiene que ver con la retirada de tutela de una de sus hijas. En otras ocasiones, el marido ha mostrado abiertamente su furia, gritando, golpeando las mesas e insinuando amenazas a voz en grito. Algunos días antes de esta entrevista, esta profesional ya muestra nerviosismo y comenta abiertamente su temor. El día de la entrevista ha avisado a todos sus compañeros para que estén atentos, la directora del centro también está al tanto, deja la puerta abierta de su despacho y unos cuantos –incluido yo mismo– tenemos la misión de asomarnos a determinadas hora a su despacho con diversas excusas y preguntas técnicas, para comprobar cómo está el ambiente. En cualquier caso, ella se muestra nerviosa toda la mañana y una vez que ha pasado todo, sin ningún incidente, me comenta que esto es muy desagradable para ella y que la deja “echa polvo”, pero que afortunadamente cuenta con un buen equipo de compañeros que han estado pendientes en todo momento. Al menos durante la semana posterior a estos hechos, pude comprobar el bajo estado de ánimo de esta trabajadora social, así como la alta frecuencia con que eran comentados los pormenores del incidente por parte de ella misma y de otros

compañeros. Tanto en la atención del caso en los despachos como el trabajo desarrollado en las reuniones de equipo tienen muy presentes estas actitudes, hasta el punto de determinar el tipo de intervención social en el proceso de retirada de tutela, que llega a plantearse prácticamente sin la colaboración de esos padres.

También, con cierta frecuencia se presentan algunos usuarios sin previo aviso -cada trabajador social de *zona* ya conoce cuáles de sus usuarios insisten en esta práctica- manifestando que tienen una urgencia o que tienen que preguntar alguna duda de última hora. En general son atendidos en un primer momento para decirles que tienen que esperar al final de la mañana o que vuelvan el día que tienen cita y la cosa no suele ir a mayores. Se trata, en muchos casos, de usuarios que pululan por el centro, al margen de que tengan o no cita o entrevista con la trabajadora social. Pero en alguna ocasión han manifestado sus quejas, gritando por el pasillo o dirigiéndose al despacho de la directora para plantear su reclamación y exigir que sean atendidos. La directora les atiende, contribuye a calmarles un poco y les despide o acude con ellos a la zona de citas para poner una para otro día. En algunos casos excepcionales, la directora regresa para hablar con la trabajadora social y le pide que busque un hueco para atender a ese usuario. En todos estos *casos*, los comportamientos disidentes y disruptivos están incorporados al diagnóstico de la situación de manera rutinaria, hasta el punto de constituir, por sí mismos, una *normalidad* y por lo tanto generar un tipo de relación estereotipada y sobre la cual ya se depositan pocas esperanzas de *cambio*.

Igualmente, a lo largo de la semana, al menos en un par de momentos, las trabajadoras sociales realizan algunas visitas a los domicilios y, por tanto deben salir a la calle durante un rato. Otras veces tienen que salir para hacer alguna gestión, entregar algunos papeles, reunirse con otros profesionales de la zona o simplemente bajan a comprar el periódico en el quiosco cercano. En estos momentos se pueden producir algunos encuentros inesperados con usuarios o ex usuarios. La mayor parte de ellos son cordiales y no pasan de una breve saludo y una respuesta estándar al "*¿qué tal?, ¿cómo va todo?*". En

ocasiones plantean algunas sencillas preguntas que se resuelven desde la informalidad del encuentro “¿han salido ya las inscripciones para el campamento?”, pero otras veces se inician conversaciones de mayor calado donde ya se le plantean cuestiones más serias al trabajador social del tipo “mi marido se ha quedado en paro” o “a mi chaval le han expulsado del colegio” o “quiero pedir la remi”, que obligan a la trabajadora social a escuchar con paciencia para cortar cuanto antes la conversación y decirle amablemente que vaya al centro y pida cita cuanto antes, que allí lo hablarán todo más tranquilamente.

Una vez que ha arrancado el proceso de trabajo institucional, es necesario desplazar los términos de la relación “con la gente”, que ahora ya van a parecer descritos en diagnósticos, renombrados y reorganizados según la lógica experta de la ayuda social. Se despliega entonces una progresiva reducción de la simetría inicial y cuando ésta llega a mínimos, pero se cuenta con la capacidad de hacer cosas por parte de los usuarios, se activa un tipo de trabajo SOBRE éstos. Se trata de la modalidad más ajustada al trabajo de casos, para la que la institución dispone de dispositivos y procedimientos muy nítidos: desde los formularios de recogida de datos, hasta las reuniones de profesionales, pasando por las modalidades narrativas de la institución (informes sociales, exposición de problemas). Se organizan así la intervención social en base a pasos que debe seguir el usuario –del que se sigue esperando capacidad para *hacer cosas*- y que es periódicamente controlado y supervisado por los profesionales. Desde luego, esta es una modalidad de relación escasamente disonante con los marcos de las trabajadoras sociales, exceptuando el caso de aquellas que hacen descansar de manera principal sobre sus planteamientos la necesidad de establecer la mayor de las simetrías posibles. Para buena parte de los profesionales de la intervención social, el trabajo SOBRE los usuarios permite desplegar los protocolos del sistema experto, así como los procedimientos institucionales establecidos, a la vez que se sigue contando con la “participación” de los usuarios. Este es el marco de relación en el

que aparecen esos “casos bonitos” a los que se hace referencia, así como los recuerdos de intervenciones sociales exitosas.

Además, desde esta perspectiva es como las trabajadoras sociales fijan los objetivos de la intervención en el contexto más inmediato del usuario. Una vez transformado en *caso*, éste se convierte en la medida principal de valoración, tanto de sus dificultades, como de los avances o retrocesos respecto a las problemáticas planteadas, dando así un paso adelante cualitativo en el proceso de ruptura de todo análisis social de esos problemas: buena parte de la operación de desocialización tiene lugar en este marco de trabajo en el que los bloques de datos, los esquemas y la acotación individualizada de los problemas entran en juego de forma más evidente. Y dado que esto se traslada a un esfuerzo institucional por resituar la intervención social, buena parte de los objetivos se retraducen en términos de implementar cambios “a nivel personal”.



A lo largo de una extensa conversación con una trabajadora social del centro con 22 años de experiencia, subrayaba su motivación e interés por el “contacto directo” con los usuarios, ya desde sus primeras experiencias de trabajo, a mediados de los años 80. En ese contexto es donde situaba la importancia que tiene para ella el “poder conseguir logros” y cómo, desde un principio consideraba que la otra cara de la moneda de esta profesión era abordar “los casos crónicos”, “que ves que no se llega a ningún sitio”. A partir de una mala experiencia laboral en un centro de Servicios Sociales -del que se fue junto con otros compañeros por serios problemas con la jefatura- llega a la conclusión de que “somos ingenuos, creemos que podemos cambiar las cosas y la realidad es que no,...los que mandan son los jefes...lo único que puedes hacer es en tu tarea, imprimes tu carácter personal... el Ayuntamiento es muy burocrático pero la tarea de ayudar al otro la puedes hacer”, ya que, según ella lo que funciona para trabajar con los usuarios es “empatizar con ellos, entenderlos... si lo entiendes [al usuario] se desbloquea”. La experiencia personal como trabajadora, la trayectoria de trabajo directo con usuarios en el servicio de Primera Atención,

todo ello constituyen experiencias para ella que no le animaban a alinearse con un colectivo de trabajadores sociales asociados a la aspiración de *cambiar* las cosas y, a la vez, delimitaba bien el terreno de expectativas y posibilidades de su actividad profesional: *“no me siento muy identificada con el colectivo de los trabajadores sociales,...no me gusta mucho... es que hay,la prepotencia por pensar que podemos cambiar muchas cosas... si quiere que cambie la persona que cambié él mismo, pero no tenemos por qué tener la perspectiva de cambiar la sociedad...las luchas que hemos tenido en Trabajo Social no han llevado a ningún sitio, son pretensiones muy elevadas... el trabajador social se debe limitar a imprimir cambios a nivel más personal... parcelas muy pequeñas...podemos cambiar nosotros y el entorno más cercano...Yo sí que creo en el cambio personal y en los logros personales... yo creo que uno puede hacer lo que quiera en esta vida pero la sociedad cambiará cuando los individuos cambien no porque el cambio venga de algo externo, y a veces, a veces hay que aceptar que por mucho que quiera no voy a cambiar al otro... aceptar que muchas veces no se puede hacer nada, es así y ya está”*.

Pero, como hemos visto, es frecuente encontrar *casos* en los que los usuarios, dada *“su situación”*, no son capaces de hacer nada y, además, la institución si sabe qué tipo de intervención social es pertinente. En definitiva, también el proceso de intervención social institucional se puede desarrollar bajo una mínima consideración de la autonomía de los usuarios, así como un alto grado de asimetría respecto a ellos. Se trata, entonces, de un tipo de trabajo PARA los usuarios, que desarrolla de la manera más amplia la perspectiva desocializada que trabaja sobre esquemas y narraciones estereotipadas como las que hemos analizado. Se trata del escenario de trabajo donde se despliegan de manera más clara las políticas de piedad (Fassin 2005) que implican una descripción cosificada de los usuarios, ahora grupos de *“desfavorecidos”* portadores de desgracias que llegan a impedirles toda capacidad de agencia. De esta forma, el sufrimiento, las carencias y los problemas descritos en las reuniones o en los informes son el material básico de la intervención social, donde recae todo el peso de la institución, con su lógica experta que decide qué

debe trabajarse y cómo. En esta modalidad de relación, las trabajadoras sociales ni siquiera necesitan la complicidad de los usuarios, que quedan progresivamente estereotipados y asociados a narraciones de miseria, a genealogías circulares de marginación y a un historial fragmentado de problemas y de servicios de ayuda social. Es el marco desde el cual es más fácil trabajar con esos *sujetos a la deriva* de los que se saben cosas por medio de una hiperfragmentación de los datos problemáticos, que se activan o silencian en función del tipo de ayudas sociales, programas y dispositivos disponibles. No abundaré más en los ejemplos, ya descritos, de las operaciones que tienen lugar en las reuniones de casos (como las comentadas de ETMF), donde tiene lugar buena parte de la toma de decisiones respecto a la intervención social, con una clamorosa ausencia de la implicación y decisión del usuario. En últimas instancia, podemos decir que la modalidad de trabajo PARA el usuario caracteriza a la red institucional de servicios sociales, incluyendo aquí a las diversas agencias privadas locales –empresas, fundaciones, asociaciones– que conforman ese circuito de atención. Las retóricas de la *participación* quedan reducidas al mínimo dada la evidencia de la incapacidad de los usuarios para hacerse cargo de sus cosas y funcionar autónomamente en el proceso de intervención social. En este sentido, el trabajo PARA el usuario es muy antiguo: se sitúan en el origen mismo del Trabajo Social moderno y su proyecto –ahora disimulado– de reconducción y disciplinamiento de las clases populares, culpables por delictivas (para lo que se organizan las políticas punitivas y carcelarias) o *masas sufrientes* que deben ser atendidas. Cabe, por último, destacar la enorme plasticidad que ofrece este marco de trabajo dado que admite desarrollar desde complejos servicios de atención a tipologías de usuarios definidos y acotados por el sistema experto (“*menores que vienen teniendo conductas disruptivas*”), hasta un despacho de reparto de ropa o comida, pasando por los diversos servicios ocasionales, escasos y de corta duración que se activan al calor de la alarma social o los efectos de las noticias en prensa y televisión (*educadores expertos en bandas, mediadores de parques*).

MODALIDADES DE RELACIÓN EN LA INSTITUCIÓN HÍBRIDA

Proceso de trabajo: de los <i>usuarios</i> a los <i>esquemas</i> . Reducción de la <i>simetría</i> .			
			
Proceso de trabajo: de los usuarios a los esquemas. Reducción de la autonomía. 		Cierta SIMETRÍA : relacionarse con “usuarios”, con “la gente”	Establecimiento de una RELACIÓN ASIMÉTRICA : trabajar con <i>casos</i> , bloques de datos, esquemas.
	LOS USUARIOS PUEDEN HACER COSAS Los usuarios tienen capacidad de hacer cosas, con cierta autonomía	Trabajo CON los usuarios. “Estar con la gente”. El usuario tiene la capacidad de integrarse en la invitación de la institución	Trabajo SOBRE el usuario, por medio de técnicas de fijación, reglas que tienen que seguir, dispositivos de control y normalización del comportamiento
	LOS USUARIOS NO PUEDEN HACER NADA Se atribuye poca o nula autonomía a los usuarios. Incapacidad para seguir, con iniciativa propia, las tareas que propone la institución.	Trabajar SIN el usuario, que no entra en el juego de la institución. Se presentan dificultades y resistencias para que entren en los procesos de intervención social. Se genera un trabajo repetitivo. <i>Casos</i> sueltos, abandonados: problemas por los que al final no se preocupa la institución	Trabajo PARA el usuario. Se despliegan las políticas de piedad, de atención a “los más desfavorecidos”. Los usuarios son “masa sufriente” y la institución es quien define lo que hay que hacer

Todas estas modalidades permiten reconducir de manera práctica las dudas acerca de la coherencia de la intervención social que desarrolla la institución; es probable que, una vez comprobada la imposibilidad de hacer extensiva una relación **CON** el usuario (las decepciones respecto a establecer *confianza*, trabajar *en equipo* o hacerlo con tiempo y tranquilidad), el resto de modalidades disponibles que se despliegan permiten resituar, pautar y establecer una cierta lógica a esa intervención social. El temor a estar realizando un trabajo disgregado, puntual y de “*poner parches*”, es reconducido hacia los marcos de trabajo en los que los usuarios se presentan por medio de bloques de datos y en el contexto de unos itinerarios bien definidos por la propia dinámica institucional (con esos encuentros estereotipados, informes, datos expuestos en las reuniones de *casos*). Obviamente, esto no se traduce en una modificación ni inmediata ni extendida de las aspiraciones y referentes de las trabajadoras sociales: como vimos, estas circunstancias pueden ser vividas de múltiples formas y no siempre es posible que los agentes profesionales *entren en el juego*

que les propone su propia institución. Para muchas y muchos, el proceso de reducción de la simetría respecto a los usuarios supone una gran decepción respecto a sus expectativas; otras veces el reconocimiento de que los usuarios no entran en el juego propuesto implica un fracaso de la propia intervención social. Pero la dinámica de trabajo de las agencias de ayuda social generan tareas y discursos que normalizan la reconversión de esas posiciones en otras y, de hecho, buena parte de las agencias de la red de servicios sociales se despliega sobre los esquemas de trabajo SOBRE y PARA los usuarios.

Por tanto, lo que en Capítulo 2 llamábamos *fricciones* no son sino el resultado de la oscilación entre diversos polos que condicionan las relaciones de las trabajadoras sociales con los usuarios en el proceso de intervención social institucional. El centro de Servicios Sociales admite, de manera sincrónica, varias modalidades de vinculación que son coherentes con el tipo de intervención social que produce. De hecho, un mismo *caso* puede ser contemplado desde una perspectiva, por parte de las trabajadoras sociales, y pasar a otro esquema de referencia a la hora de implementar una ayuda social específica. De esta manera “*estar con la gente*” no es sino una de las modalidades –eso sí, circunstanciales– de vincularse con los usuarios y, por tanto de *estar en la institución* activando y desarrollando unos procesos de intervención social específicos.

Sin embargo, los dos ejes principales de este esquema (la reducción de la simetría y la de la autonomía) tienen un importantísimo conjunto de efectos sobre la constitución misma de la institución de ayuda social. En realidad se trata de dos vectores que la configuran en el marco de una política social concreta, que, entre otras cosas, exige esa capacidad de modulación y diversidad de marcos para sus agentes para construir *un tipo* de intervención social. El proceso de trabajo que se desarrolla desde las relaciones cara a cara con los usuarios hasta el trabajo fragmentado con las narrativas de sus derivas se hace posible en un contexto institucional en el que las trabajadoras sociales

pueden abordar desde distintas perspectivas todo este proceso. Pero es que, además, estos estilos de trabajo son los que permiten, en el nivel local más inmediato, desarrollar toda una reconfiguración de la ayuda social al calor de las líneas de gobierno de la población y de ensujamiento de los pobres que arrancaron hace ya casi dos décadas. Unas líneas que contemplan, incluso, la retirada de la institución.

B) La reconfiguración de la ayuda social y la retirada (parcial) de la institución

En el Capítulo 1 fue necesario llevar nuestra mirada al pasado para comprender las claves sobre las cuales se había pretendido construir un sistema local de instituciones de ayuda social. Aquella historia de luchas, problemas y movilizaciones configuraron los esquemas que en buena medida inspiraron la construcción de los servicios básicos de asistencia social para la ciudadanía, así como la creación de una compleja red de entidades locales privadas, con vocación de trabajar “*con la gente*” y por “*el barrio*”. Sin duda, no era posible encontrar un discurso unificado, ni un planteamiento común a todas estas iniciativas, que ocurrían paralelas con el tímido inicio de la implantación de los servicios básicos de un Estado de Bienestar moderno y de corte europeo. Así, tanto el centro municipal de Servicios Sociales, como las entidades locales con las que interacciona se construyen e implantan mediante un proceso mutante que incluye algunas de las claves y aspiraciones establecidas a lo largo de las décadas de los 70 y 80 del siglo pasado, pero que incorporan nuevas claves de trabajo a lo largo de los años 90 siguientes.

Una nueva fase de profesionalización de la ayuda social alcanza también a las asociaciones locales, que sofistican sus sistemas de trabajo, formalizan contratos y llevan a cabo acuerdos con las administraciones locales para asumir buena parte de los servicios básicos de la red institucional. Los y las trabajadoras de los Servicios Sociales se inscriben también en un progresivo

proceso de tecnificación y compartimentalización de su trabajo, guiado y pautado ahora por protocolos de atención e itinerarios de trabajo que redefinen la intervención social misma. En este contexto los propios referentes de la ayuda social también mutan, no sin suponer serias fricciones para algunos de los agentes, y sin duda no sin contestación por parte de un sector de entidades locales. Pero ya se está produciendo un importante desplazamiento del significado mismo de las instituciones de ayuda social: con la llegada de la primera década del siglo XXI, se reconfiguran las instituciones básicas de ayuda social local, siendo ya los dispositivos de intervención donde es posible desarrollar un trabajo no ya con *"la gente"* sino con *casos* y esquemas estereotipados. Los Servicios Sociales se convierten en instituciones donde es posible establecer esta mutación llegando hasta los microniveles de la relación entre trabajadoras sociales y usuarios, aquellos espacios, donde se hace efectiva en última instancia las políticas de control y tratamiento de los pobres.

En los primeros años, la extensión de sistemas de subvenciones, convenios y acuerdos con agencias y asociaciones privadas locales permitió el desarrollo de una tupida red de atención social en los barrios, con múltiples iniciativas que pretendían dar respuesta a las problemáticas locales (empleo, atención social a niños y jóvenes, actividades deportivas, apoyo escolar, prevención del consumo de drogas, atención a migrantes, entre otros muchos). Pero, sobre todo, se efectuó el desplazamiento de estos servicios del primer nivel al terreno de la iniciativa privada, que subsistía en función de los fondos y reconocimientos técnicos que se facilitaban desde las administraciones públicas; en muchos casos se trataba de subvenciones concedidas anual o bianualmente, sin garantías de continuidad más allá de ese tiempo. Paralelamente los servicios sociales municipales –el nivel básico de atención– se asientan mediante un doble operativo: por un lado se configuran como la puerta de entrada¹⁶⁸ para el trámite de las ayudas y prestaciones básicas: plazas de residencias, Renta

¹⁶⁸ De *entrada* y, diríamos, de *contención*, pues viene a ser un instrumento básico de gestión de la escasez de recursos, ante la abundancia de demandas, por medio de las estrategias burocráticas de *espera*, así como mediante la modificación permanente de los requisitos de acceso.

Mínima de Inserción, ayuda a domicilio, teleasistencia, que son de titularidad municipal o autonómica. Por otro lado se convierten en el dispositivo central de monitoreo del riesgo y de los peligros que pueden desplegar los grupos sociales más vulnerables: maltrato o desatención a menores, problemas escolares, consumo de drogas, violencia doméstica, abandono de ancianos, entre otros. Y para este segundo operativo se hace necesario disponer de toda una estructura, cada vez más pautada, de procedimientos, protocolos y profesionales disponibles.

En todo caso, y como resultado de este proceso histórico y las operaciones descritas, nos encontramos con un contexto institucional que presenta una característica clave: su *maleabilidad*, esto es: la capacidad de extenderse y generar nuevos servicios junto a la disponibilidad para reducirlos o eliminarlos; consiste, por tanto, en una facultad para concebir nuevos dispositivos y protocolos de intervención social -atendiendo a los criterios de alarma y de ensujetamiento- que puedan ser modificados, trasladados, reducidos o descartados cuando sea necesario.

Esta capacidad -a veces ciertamente fulminante- de ampliar o eliminar servicios, de recrear nuevas categorías de poblaciones problemáticas y de establecer dispositivos y profesionales de la intervención social, permite implementar en los espacios locales y en los niveles más próximos a los usuarios un tipo de política social preocupada por monitorizar a los pobres, detectar problemas de orden público, o aplacar las alarmas sociales que periódicamente surgen en torno a los grupos sociales relegados. Y las operaciones que se derivan de esta característica central podrán llevarse a cabo en unas instituciones de primer nivel -o nivel *básico* de atención social- en las que se generan una diversidad limitada de modalidades de relación entre profesionales y usuarios que, sobre todo, hacen posible el proceso de transformación de los sujetos en esquemas.

Dilatar y encoger los servicios sociales implica unas prácticas de intervención social que se adapten a esa maleabilidad y en donde la “gente” sea reorganizada en *casos* que faciliten su descripción por medio de bloques de problemas. Los esquemas resultantes, como hemos descrito, ofrecen un panorama de carencias circunscrito al ámbito personal y familiar, desconectado ya de todo análisis macro-estructural o de las condiciones sociales que afectan a esas situaciones. Este proceso de desocialización contiene efectos colaterales que, potencialmente, pueden ponerse en juego en la administración de las políticas sociales. Así ocurre con las diversas operaciones de culpabilización de los pobres (o de los parados, los asistidos, las mujeres con cargas familiares, los migrantes, los adictos, los perceptores de una ayuda de emergencia); desconectadas las explicaciones de toda referencia estructural, los diagnósticos giran en torno a las capacidades y a las carencias de estas personas, a su vida “desestructurada”, “multiproblemática” o al margen de los códigos normales, a su excepcionalidad y a sus características peculiares.

Estas *vidas problemáticas* posibilitan la asistencia social y las prácticas de *piEDAD* que estructuran buena parte de las instituciones del sistema de servicios sociales pero, en una operación contigua e inevitable, se despliegan estrategias de *culpabilización* que justifican también otras políticas: la punición pasa, en primera instancia, por la exigencia de contraprestaciones (RMI, escolarización de menores) y, en última instancia, por la delimitación de problemas de orden público que tienen que ser abordados por el sistema judicial. El absentismo escolar de los menores pasa a ser monitoreado por trabajadores sociales y profesionales de la enseñanza y, si se constata a lo largo del tiempo, conducirá inevitablemente a medidas punitivas hacia la familia –no concesión de RMI- o incluso a procesos de retirada de tutela por parte de las instituciones públicas. La falta de recursos económicos de una familia conduce a impagos de la vivienda de protección oficial, se acumulan deudas con la institución pública encargada de la gestión que termina por imponer multas –que difícilmente se pueden afrontar- o abrir un proceso de desahucio, incidiendo en la

problemática, pero sobre todo trasladándola del espacio de *lo social* al judicial. Procesos, todos ellos, implementados a partir de un intenso trabajo sobre las *evidencias sociales* que aparecen en los bloques de datos -fragmentados- sobre casos (informes, reuniones de equipo, datos de seguimientos).

Asistimos a la implementación de una estrategia política que ha optado por no *dar solución a los problemas sociales*, tal y como lo definirían en las disciplinas de la ayuda social. En cambio, propone una particular respuesta a esos problemas, que consiste en acotarlos, separarlos, moldearlos para redefinirlos después en términos de los servicios que se van a implementar localmente, de tal manera que muchos problemas sociales quedan aislados de otros, algunos -por su escasa relevancia pública-, quedan postergados y otros son subrayados y magnificados puntualmente. La profesión misma del Trabajo Social, de la Educación Social, etc. se hallan en un proceso de transformación consecuente con estas políticas.

No se trata, por tanto, de una política social de abandono de los pobres. Las poblaciones que presentan problemas sociales siguen siendo objeto de preocupación por parte de las administraciones públicas y de los responsables de gobierno. Únicamente esto se hace ahora con la posibilidad de la retirada misma -total o parcial- de las instituciones de servicios sociales, sin que ello conlleve la renuncia a un tipo de intervención social. Uno que sea posible desarrollar por medio de esos esquemas, bloques de datos (desocialización) y agrupaciones de poblaciones, susceptibles de ser incluidas en nuevos servicios y protocolos. Al nivel más inmediato de atención social, que se concreta en los centros municipales de Servicios Sociales, es posible rastrear estas operaciones de *diferenciación y atomización*, a menudo relacionadas con alarmas sociales que han asaltado el campo mediático, por medio de las cuales se diseñan nuevos dispositivos y protocolos de atención social, que implican invariablemente alguna nueva definición de poblaciones *problemáticas* o *con problemas*. Esta dinámica de trabajo requiere un elevado grado de plasticidad en la puesta en

marcha y desactivación de servicios sociales, dispositivos con capacidad de hipertrofiarse circunstancialmente para regresar a su más mínima expresión después que ha pasado la alarma social –o incluso desaparecer, para dar lugar a otros servicios-.

En el verano de 2004, los trabajadores sociales de zona del centro de Servicios Sociales son informados por la dirección, en el transcurso de una de las reuniones de coordinación de equipo de los lunes, del establecimiento de un conjunto de nuevos servicios dirigidos a los jóvenes con unas problemáticas específicas. En esa reunión se reparte la documentación explicativa, que incluye la denominación de los servicios, las fechas de inicio, el equipo de profesionales de que está compuesto, los *perfiles* de los usuarios y los procedimientos de *derivación* (Ver Anexo “Documentos básicos de un expediente”).

En la documentación entregada se especifica la apertura y desarrollo de un *“Proyecto de apoyo y seguimiento socioeducativo a adolescentes”* dirigido a *“menores que han regresado de centro de protección, menores sobre los que se propone medida (guarda, tutela) como paso previo antes del ingreso en centro de protección de menores, menores de 14 años con conductas delictivas graves, casos derivados de fiscalía”*; otro servicio denominado *“Proyecto de implicación familiar en el cuidado y la atención a los menores”* dirigido a *“familias no conscientes del problema”, “familias desestructuradas que precisan en su propio entorno apoyo previo al tratamiento psicosocial o de salud mental”*. En tercer lugar, se presenta otro *“Proyecto de apoyo al empleo para jóvenes excluidos o en riesgo de exclusión social”* cuyos destinatarios dicen ser *“adolescentes y jóvenes de entre 16 y 21 años en situación de dificultad, para los que el acceso al empleo se considera el inicio de un proceso personal de mejora y de integración social”*. En cuarto lugar se expone el *“Proyecto de apoyo psicosocial a los acogimientos en familia extensa”*, un proyecto específico para *“los familiares acogedores, el menor acogido y la familia de origen”*; este proyecto incluye, a su vez, varia partes: *“subprograma de acogida, información, orientación y seguimiento”*, *“subprograma de asesoramiento y soporte*

emocional”, “subprograma de punto de encuentro intergeneracional”, “subprograma de respiro familiar”, “subprograma de ocio y tiempo libre” y “subprograma de escuela de formación para abuelos acogedores”. La documentación está dirigida específicamente a estos trabajadores sociales de zona así como la responsable del Programa de Familia, que convoca las reuniones del Equipo de Trabajo con Menores y Familias -ETMF-, en ella se especifican los objetivos a lograr y los procedimientos administrativos de acceso, así como el sistema de coordinación con los Servicios Sociales generales. La prestación de estos servicios la realiza una entidad privada mediante la modalidad de Contrato Administrativo Especial.

Cada uno de estos proyectos establece unas clasificaciones de los usuarios de los servicios, en base a las características problemáticas de los menores. Por ejemplo, el *“Proyecto de apoyo y seguimiento socioeducativo a adolescentes”* tiene como destinatarios a varios grupos de jóvenes que quedan definidos en cinco bloques:

- a) en primer lugar los *“menores en situación de riesgo social con los que las intervenciones desde Servicios Sociales no han dado el fruto esperado y para los que es preciso ofertar una atención más individualizada de apoyo y seguimiento de cara a evitar la posible salida del menor de su entorno familiar”*
- b) en segundo lugar, otro grupo compuesto por los *“menores que vienen teniendo conductas disruptivas -absentismo escolar, diligencias informativas...- y con los que es preciso realizar un trabajo de prevención de mayor inadaptación que pueda finalizar en medidas judiciales”*
- c) otro tercer grupo es el de los *“menores que han sido separados de su entorno familiar, ingresando en residencia de protección pero que, no adaptándose, vuelven -de forma regular- a su entorno familiar, cronificándose así la situación de riesgo del menor y con los que es preciso hacer un trabajo de motivación a su retorno a la vida en residencia o apoyo alternativo”*
- d) en cuarto lugar, los *“menores que encontrándose en residencia de protección no se adaptan, teniendo una edad de entre 16 y 18 años. Se les puede ofertar un programa de apoyo a su emancipación”*

- e) finalmente, el grupo compuesto por *“menores cuya situación aconseja la extracción del mismo del entorno familiar y se precisa de un trabajo de concienciación y motivación del menor de cara a habilitar una respuesta residencial lo más ajustada a su situación y circunstancias personales”*.

La documentación se completa con un listado de los *“programas de intervención con menores”* de los que disponen los Servicios Sociales municipales: *“Preservación de la convivencia familiar”* para las situaciones de riesgo, *“Separación Provisional y Reunificación”* para situaciones de riesgo y desamparo, *“Separación definitiva y acoplamiento a nueva familia”* para situaciones de desamparo y *“Emancipación –adolescentes–”*.

El hecho es que este servicio se instaura después de un curioso proceso mediático de apenas un año y toma fuerza con unos trágicos episodios posteriores¹⁶⁹. Durante el invierno del 2004 al 2005, la cuestión de los *menores* y jóvenes problemáticos ha estado en el centro de la agenda política local, especialmente en lo relativo a estos grupos de menores con *“perfiles de riesgo”* para los que parecían no funcionar los dispositivos existentes tanto en el ámbito escolar como en el ámbito de los servicios sociales. Previamente, ya se habían anunciado en prensa la inauguración de algunos de estos servicios: *El Ayuntamiento abrirá en junio cuatro centros de apoyo educativo para adolescentes “con problemas”* es el titular de una noticia aparecida en el diario *El País* el 2 de abril de 2004, donde se especifica la partida presupuestaria, el carácter privado de la gestión del servicio, y se detallan los profesionales con los que va a contar -*“un grupo de educadores, psicólogos, técnicos en inserción laboral y diplomados en enfermería”*-, además de avanzar el objetivo en términos genéricos *“prevenir la necesidad de adoptar medidas legales de protección”*.

¹⁶⁹ La alarma social mediática, a la que son muy sensibles los modos contemporáneos de hacer políticas públicas, ha sustituido paulatinamente a la aspiración de análisis profundo y crítico de la sociedad y sus problemas, a la planificación de servicios sociales a largo plazo y, en definitiva, a la apuesta por la creación de un sistema estable de servicios de Bienestar Social.

Esta cuestión se solapará, a partir de marzo de 2005, con el tratamiento mediático y la alarma social que se desarrolla partir del asesinato de un joven a manos de otro en un distrito periférico de Madrid. Entre otras cosas, pasa al primer plano de la actualidad sensacionalista el asunto de las *bandas juveniles*, los menores que andan descontrolados por los barrios y sus actividades delictivas de distinto tipo. A nivel mediático se creó una alarma social importante que tuvo su impacto en los administradores de la política social local, que se preocuparon por mostrar la cantidad y variedad de servicios disponibles para los adolescentes y, en el caso de no disponer de ello, de iniciar nuevos servicios con denominaciones muy ilustrativas -educadores "*expertos en bandas*"-. En este contexto, el Ayuntamiento de Madrid organizó la I Jornadas Municipales sobre Intervención con Adolescentes, en Junio de 2005.

Estas Jornadas llevaban por título "*Respondiendo a sus necesidades*" y se desarrollaron a lo largo de dos días con la intervención de los principales responsables políticos municipales del ámbito y de expertos que expusieron conferencias sobre algún aspecto del grupo de los adolescentes. También tuvieron lugar varias mesas redondas en las que diversos profesionales expusieron experiencias de trabajo con adolescentes desde distintos tipo de servicios sociales, sanitarios, educativos y culturales. La exposición de estos servicios, los detalles sobre las actividades, la narración por parte de los profesionales de sus éxitos, el número de participantes, de profesionales implicados y otros detalles supuso un total de 5 horas de las jornadas -las conferencias de los dos días sumaron cuatro horas-; allí cada profesional invitado detalló la idoneidad de un "*programa de fomento de la convivencia y habilidades sociales*" en un instituto de secundaria, de un "*aula de teatro*", del servicio de "*educación en medio abierto*" en un distrito de Madrid, un "*proyecto con niñas gitanas*", otro programa de un distrito de "*prevención del absentismo*" - escolar-, una experiencia de "*uso del hip-hop*" con adolescentes, un autobús para jóvenes y el programa de "*la tarde*" y "*la noche más joven*" como alternativas de ocio, entre otras.

Por otra parte, los organizadores de las jornadas facilitaron a cada asistente, desde el primer momento, un documento detallado de los *“Recursos de la Dirección General de Infancia y Familia”*. En este documento, que requiere de un cuidado anillado, se detallan hasta 20 programas y servicios distintos dirigidos a menores, adolescentes y jóvenes de distintos perfiles, y a sus entorno familiares. Es interesante comprobar cómo en esa recopilación se incluyen servicios como el *“Servicio de orientación jurídica”* -un servicio de asesoramiento de carácter general con el que cuentan los centros de Servicios Sociales de cada distrito- o también el *“Servicio de Ayuda Domicilio”* que forma parte de los recursos disponibles de los Servicios Sociales generales, no única ni específicamente pensado para las familias de menores -de hecho buen parte de los usuarios de este servicio se integran en el grupo de “mayores” o tercera edad-, así como algunos servicios específicos de determinadas zonas de la ciudad -por ejemplo, el centro de atención a menores *“Gloria Fuertes”* es específico del Distrito Centro-. También se detallan servicios que ya forman parte de los protocolos de actuación con los menores y sus familias, algunos de ellos accesible sólo a partir de los Servicios Sociales generales o los Juzgados, como es el caso de los Centros de Atención a la Infancia. Junto a ellos aparecen otros servicios que, al realizar una lectura detallada de sus características, al menos surgen algunas dudas sobre su capacidad real -por ejemplo un Centro Residencial de fin de semana para mujeres con hijos institucionalizados, que tiene como ámbito todo el municipio de Madrid, dispone de 5 plazas-.

Antes de una lectura detenida y si el lector desconoce algunos de los servicios allí anotados, esta relación tiene un efecto claro en el público: *“hay recursos”* y estos son muy variados, por tanto los poderes públicos locales están *“respondiendo a sus necesidades”* tal y como señala el título de las jornadas. Según la primera impresión generada por esta estrategia, es evidente que el Ayuntamiento está pendiente de esta problemática específica y que mantiene y desarrolla proyectos y servicios variados para afrontar los riesgos, los

problemas y, sobre todo, los nuevos retos que plantean los menores, los adolescentes y los jóvenes en general. Y, si aún así no se solucionan todos los problemas, queda el camino libre para el desarrollo de, al menos dos estrategias políticas locales: de una parte mantener un sistema de inauguración de nuevos servicios, con nombres llamativos y a ser posible que haga referencia a problemáticas recientes de gran impacto mediático -el ejemplo de los supuestos *educadores expertos en bandas* es paradigmático-; de otro lado desarrollar discursos en torno a la responsabilidad de cada persona, de cada familia, de cada vecino, a la hora de prevenir y de evitar los problemas sociales, por ejemplo, incidiendo en la responsabilidad personal a la hora de decidir sobre el consumo de drogas o subrayar la importancia de la supervisión de los padres en las actitudes de sus hijos y en la asistencia a la escuela.

La estrategia de *diferenciación* (Ávila y Malo 2007; Ávila 2012) no sólo implica a los servicios públicos municipales sino a todas las instituciones de ayuda social presentes en el campo local -en el caso de los menores, adolescentes y jóvenes, todas aquellas entidades, asociaciones y organizaciones no gubernamentales que desarrollan algún tipo de actividad enfocada a esta población y que mantienen una conexión y una dependencia financiera con las administraciones públicas locales-. Más aún: estas entidades privadas juegan un papel clave en el establecimiento de nuevas clasificaciones de usuarios, en el detallado de sus características problemáticas y en el desarrollo de servicios específicos. Algo así ocurre desde finales de los años 90, cuando se empieza a definir un nuevo grupo problemático de adolescentes en los barrios periféricos y más deprimidos de la ciudad, que son aquellos que no han cumplido todavía los 16 años -y por tanto tienen que estar obligatoriamente escolarizados- pero que, desde hace un año o dos acuden de manera irregular a los centros escolares o, en la práctica, han abandonado los mismos. Dada su edad, tampoco pueden ingresar en los distintos recursos formativos de capacitación para jóvenes desempleados -todos ellos a partir de los 16 años-, así que queda una población que escapa a los recursos disponibles y que presenta nuevas

modalidades de riesgo: mientras esperan a cumplir esos 16 años, deambulan por las calles, con nula o escasa supervisión por parte de sus padres y, encontrándose con otros adolescentes en su misma situación. Pues bien, las primeras experiencias de trabajo reglado con estos jóvenes las realizaron algunas entidades privadas locales -asociaciones y ONGs- que establecieron grupos específicos de menores de 16 años en programas de seguimiento, de apoyo escolar y de inicio de capacitación laboral durante las mañanas, esto es, en horario escolar, muchas veces con el conocimiento y beneplácito de los propios centros escolares y sus servicios de orientación, que vieron en estas asociaciones el recurso idóneo para *derivar* y atender a esos chicos y chicas a los que poco les podían ofrecer desde el instituto. Una vez que esta situación se asienta y se normaliza en determinados distrito y barrios, los poderes públicos comienzan a planificar y desarrollar servicios específicos a estos nuevos grupos de adolescentes, poniendo especial énfasis en aquellos grupos definidos como especialmente problemáticos, tal y como se puede ver en el ejemplo que he señalado de los programas para adolescentes. La estrategia de *diferenciación*, pues, se desarrolla con la colaboración y complicidad de las entidades privadas locales, que sirven como una experiencia piloto de fácil implementación y bajo coste para trabajar con nuevas poblaciones problemáticas.

La *diferenciación* de poblaciones encuentra, entonces, su refuerzo en el propio sistema de servicios sociales. Esta operación incluye la multiplicación de perfiles problemáticos, la delimitación de nuevas poblaciones objeto de intervención social y el desarrollo de servicios específicos a cada grupo forma parte del tipo específico de política social. Todo ello tiene un efecto inmediato en el trabajo cotidiano de los profesionales de la ayuda social en el centro de Servicios Sociales puesto que implica el funcionamiento de clasificaciones prácticas y el trabajo con nuevos profesionales, con soportes documentales y, entre otras cosas, con protocolos de comunicación y seguimiento de las vidas de los usuarios. Aún más, cabe señalar cómo los términos en los que se establecen estas diferencias hacen referencia a las carencias, a los problemas y a las

dificultades de los usuarios, de modo tal que se definen los diagnósticos básicos en referencia bien a la alarma social, bien a las miserias particulares. Así, la población que acude al centro de Servicios Sociales está afectada por un cúmulo de *hándicaps* y habita unos barrios que se caracterizan también por una serie de indicadores de dificultad social (Siblot 2005 :73).

Como parte de esa estrategia de acotación *miserabilista* y alarmista, los y las trabajadoras sociales disponen de unas clasificaciones cada vez más cerradas de los usuarios, atendiendo a las características de problemáticas específicas o de situaciones concretas que agrupan a individuos sin que necesariamente mantengan otros elementos en común. El trabajo en torno a la teoría social de la *exclusión*, implica una diferenciación y una atomización de los servicios sociales, disgregando a los usuarios en "*diversos colectivos*" según criterios poco rigurosos: "*jóvenes predelincentes*", "*inmigrantes*", "*varones adultos sin hogar*" o "*menores en riesgo*", entre otros muchos.

Esta *desocialización* de los sujetos, la codificación individualista de los problemas sociales, constituyen una estrategia de gobernabilidad. A nivel local, las políticas sociales de las administraciones competentes desarrollan un conjunto o mosaico de programas específicos, proyectos temporales y servicios para sectores muy concretos. En algunos casos se establecen nuevas delimitaciones de población problemática -*jóvenes integrados en bandas, mujeres africanas, padres de adolescentes con medidas judiciales*- y, con ello, nuevas figuras profesionales dentro del ámbito de la ayuda social: educadores especializados en bandas, educadores de taller para menores con medidas judiciales o mediadores de distinto tipo, entre otros.

Como hemos comentado más arriba, no se trata de un abandono de los pobres, sino de una estrategia de política social que se integra en lo que Foucault (2008) denomina el *cálculo del riesgo*, como característica de las nuevas técnicas de gobierno que ya no aspiran a erradicar toda disidencia y/o

diferencia, sino a preverla y organizar los dispositivos específicos de tratamiento. Para Ávila y Malo (2007: 579-580; Ávila 2012) es aquí donde cabe incluir estos dispositivos de *diferenciación*, que incluye la acotación y clasificación de las poblaciones problemáticas en categorías estancas y bien definidas, de manera tal que esta estrategia implica, entre otras cosas, la segmentación y estandarización de las diferencias y el establecimiento de una clasificación de situaciones y poblaciones problemáticas con características propias y diferenciadas. Esta es la base sobre la que se desarrollan los servicios específicos, unos agentes profesionales especializados y unas soluciones compartimentalizadas, que pueden ser puestos en marcha o retirados a conveniencia y de manera casi inmediata. Las instituciones de ayuda social han logrado así desplegar un tipo de trabajo con *casos* que, en última instancia legitima la retirada misma de la institución, cuando así se considere pertinente. Esto guarda una relación directa con dos frentes de acción claramente definidos desde las políticas sociales conservadoras y neoliberales, esto es: en primer lugar, el creciente desmantelamiento y reducción a mínimos de los servicios públicos que se acompaña con las políticas de fomento de la denominada *sociedad civil* –y sus diversas fórmulas de publicidad, persuasión pública y justificación ideológica-, y, en segundo lugar, el progresivo proceso de diversificación de los Servicios Sociales, en lo que constituye una apuesta política clara por mantener bajo mínimos aquellos servicios de carácter generalista –como el que representa el Centro de Servicios Sociales de E.- y normalmente de titularidad pública, fomentando el desarrollo de cada vez más servicios sociales de carácter especializado, según la acotación de problemas sociales que se produce en ese proceso de atomización de los mismos. Esta opción por los servicios específicos se realiza en el marco de unas políticas sociales que fomentan la privatización de los mismos, por medio de fórmulas diversas. Desde las instancias públicas de toma de decisión –gobiernos municipales y autonómicos principalmente- se han impulsado unos servicios sociales específicos, gestionados por entidades privadas, donde no existe una certeza acerca de su continuidad, subsisten con una financiación escasa e

incierta y se implementan con el trabajo de unos profesionales disgregados de los servicios sociales generales, en unas condiciones laborales presididas por la precariedad, la desregulación y también de incertidumbre respecto a su continuidad.

Queda pendiente, por último, contextualizar estas operaciones institucionales así como las modalidades de política social apuntadas, en un marco de gobierno más amplio que viene desarrollándose a lo largo de las dos últimas décadas. El grueso del material recopilado y reconstruido en esta tesis se inscribe, precisamente, en los años en los que este proceso toma cuerpo para poder cristalizar años después. Estos dispositivos se han implementado bajo el auspicio de una auténtica *teoría de lo social* que legitima la redefinición de los servicios públicos y establece como evidente e incuestionable una modalidad de gobierno de las poblaciones vulnerables. Los dispositivos descritos en relación al Ayuntamiento de Madrid o a la Comunidad de Madrid forman parte de un proceso planificado de reconfiguración de la ayuda social que se inscribe en un proyecto político más amplio de gobierno de la población. Y este proyecto político incluye unas versiones muy concretas acerca de lo que es la ciudadanía y cómo se deben implementar el gobierno de lo público y de los servicios básicos, incluidos los sociales. Un proyecto, en definitiva, que no se puede hacer efectivo sin una traducción local y micro política que implique a los agentes institucionales, no solo en su trabajo cotidiano, sino en la tarea permanente de construcción de formas de mirar y entender a los usuarios de los servicios, sus problemas y, en definitiva, las problemáticas sociales que portan.

La marginalidad avanzada difiere además de las formas anteriores de pobreza urbana en que se desarrolla en un contexto de descomposición de clase más que de consolidación de clase, bajo la presión de una doble tendencia a la precarización y a la desproletarización en lugar de la homogeneización proletaria en las regiones inferiores del espacio social y urbano. *Los condenados de la ciudad*, Loïc Wacquant

CAPÍTULO 9. CONTEXTO(S): TEORÍAS DE LO SOCIAL EN LAS POLÍTICAS NEOLIBERALES

Hasta aquí hemos desarrollado una descripción y un análisis de los micro-operativos - que funcionan al nivel de las relaciones entre trabajadores sociales y usuarios- que se despliegan en las instituciones de primera línea, donde se hace efectiva una política social que ha renunciado a solucionar los problemas sociales, que no tiene un proyecto de integración social, que no le interesa la promoción social de las poblaciones pobres y vulnerables y que, en definitiva, lejos de ignorarlas o abandonarlas, ha decidido resituar su papel en las políticas de gobierno de la ciudadanía. Al respecto, cabe pensar que todo ello no es sino un efecto directamente condicionado por el contexto actual de crisis que afecta a la capacidad del Estado para hacer frente al gasto público, o quizá se trata de una consecuencia de la tardía incorporación de España en el tren de la modernidad y los avances sociales. Sin embargo existen datos que nos permiten superar esta visión ingenua y colocar la situación descrita en el marco de un proceso iniciado ya hacía varias décadas y que responde a un tipo de política concreta. Este peculiar sistema de trabajo de los servicios sociales en la Comunidad de Madrid cristaliza después de unos años de ensayos y pruebas, incluso en los momentos de bonanza económica, cuando no presidían ningún tipo de discurso de la escasez y de la necesidad de limitar el gasto.

A la hora de dar cuenta de esta estrategia de largo recorrido es necesario ponerla en relación con dos ejes: por un lado la propia trayectoria de la implantación de un sistema de servicios sociales en España, por otra parte, y en estrecha relación con lo anterior, la inserción de este proceso en el de integración en la Unión Europea y las decisiones estratégicas y políticas que de ello se derivan, incluyendo la participación en una teoría de lo social, implícita en las políticas europeas. A continuación, y para finalizar, abordaremos estas dos cuestiones desde una perspectiva histórica.

A) La particular trayectoria de los servicios sociales y la política social en España

De entrada, señalemos algunas características que resumen esta trayectoria. Los referentes ideológicos del neoliberalismo encuentran en España uno de los terrenos idóneos para el ensayo de nuevas fórmulas de gobierno de la ciudadanía y una de las vías de experimentación la podemos hallar en las políticas específicas de trabajo con la pobreza. En el marco de un Estado de Bienestar deficiente e incompleto, en permanente construcción y redefinición, la clase política –donde tienen especial fuerza y relevancia las posturas más conservadoras- han abrazado con entusiasmo en las últimas décadas las indicaciones de contención de gasto público, al amparo del Tratado de Maastrich primero, y al de la coyuntura de crisis después. Las transferencias en materia de protección social y servicios sociales a las comunidades autónomas – junto, no hay que olvidarlo, a la educación y la sanidad- permiten que en gran parte de ellas se activen localmente los diversos experimentos neoliberales de externalización o privatización de servicios públicos. En el caso concreto de los servicios sociales, esto se hace contando con el entramado de entidades privadas que conforman lo que, en la jerga neoliberal, es la *sociedad civil* o el *tejido social*. Este campo ha sido uno de los más idóneos para implementar una intensa política de normativización, clasificación y regulación.

La *privatización* es una transferencia de una empresa o actividad pública al sector privado, con independencia de la forma jurídica que tenga la entidad que asume la transferencia. En términos generales, este proceso se viene realizando de varias maneras:

- a) la Administración Pública transfiere la gestión del servicio pero conserva la titularidad del mismo, y esto se puede hacer mediante la externalización de actividades y servicios de la Administración a una empresa privada que los preste, mediante contratos de gestión o contratos de servicios -esta vía está presente y extendida en el campo de los servicios sociales y la ayuda social; el propio servicio de educación social del centro de Servicios Sociales se realiza siguiendo esta fórmula-. También se pueden realizar por medio de una *concesión* -las empresas privadas se hacen cargo de la gestión de servicios públicos a largo plazo y en régimen de monopolio, por ejemplo el agua o el transporte-, o por medio de un *concierto*, mecanismo por el cual la Administración Pública acuerda con empresas privadas que ya vienen prestando estos servicios, para que éstas se hagan cargo de una parte de los que la administración está obligada a prestar -como es el caso de los conciertos educativos-. También es frecuente la realización de convenios de colaboración, sobre todo con las Organizaciones No Gubernamentales, organizaciones privadas sin ánimo de lucro, asociaciones y fundaciones, presentes y muy extendidas en el campo de la ayuda social, que sustituyen la prestación directa de servicios sociales por parte de las Administraciones públicas. Hay que hacer notar que, desde el esquema discursivo empleado por los neoliberales, esta modalidad no constituye un tipo de privatización sino, más bien, una *forma de gestión de lo público*.
- b) el empleo de formas de organización privada en el sector público, por ejemplo por medio de la creación de empresas públicas -con la aplicación de técnicas y fórmulas de gestión privada y la aspiración de la *flexibilidad* de los procedimientos en aras de una mayor *agilidad y eficiencia*- como mecanismo de prestación de servicios públicos.

- c) finalmente, mediante la venta a empresas privadas de la propiedad de empresas anteriormente públicas, un procedimiento que se ha llevado a cabo en España en el caso del suministro del gas, el agua, la energía, los transportes o la telecomunicaciones.

Tal y como señala Wacquant (2010), el neoliberalismo presenta un postulado ideológico –el *gobierno mínimo*– que sólo se hace efectivo en los estratos dominantes y superiores de la sociedad, que es donde más y mejor se aplica el *laissez-faire*, eliminando las restricciones para el capital. En cambio esta modalidad de gobierno incluye importantes dosis de *gobierno máximo* en la implementación de políticas de desregulación de empleo, así como en las políticas enfocadas a las clases dominadas, donde se produce una mayor regulación, vigilancia y acotación de la asistencia social, la progresiva implementación del trabajo obligatorio para los pobres, como ocurre en los Estados Unidos, y un cada vez más complejo sistema penal, que amplía su alcance hasta edades tempranas. Es significativo que, en relación a los problemas sociales del sector de la infancia y la juventud, apenas trascienden noticias en los medios de comunicación de masas y en el debate político público –por ejemplo respecto a las condiciones de los centros de protección, los protocolos de las retiradas de tutelas, las medidas tomadas para prevenir el absentismo escolar, entre otras– y sin embargo periódicamente saltan a la palestra noticias relacionadas con menores y jóvenes infractores o que cometen graves delitos de sangre, activando las discusiones en torno a la rebaja de la edad penal o el cumplimiento íntegro de las penas.

Si bien, la actividad política de gobierno de la ciudadanía en España no se puede desligar de su contexto en el marco de los países occidentales en general y de la Unión Europea en particular, el proceso peculiar de desarrollo –o subdesarrollo– del Estado de Bienestar en este país remite a unas condiciones políticas, económicas sociales y culturales específicas de su historia reciente. Para Navarro (2004, 2006) en España se ha producido un desarrollo incompleto

del Estado de Bienestar, en posición de franco retraso respecto a otros países europeos. Esta posición no es debida a un ritmo diferente de implantación de la red pública de servicios sociales sino a elementos inscritos en la estructura social misma del país, entre otros la escasa influencia política de la clase trabajadora y de las clases medias de renta media y baja – y que contrasta con la gran influencia que mantienen las fuerzas de carácter conservador en la cultura política y mediática del país- y, además por el poder diferencial de género, que es muy acusado en España y afecta directamente a buena parte del campo de la ayuda social. Así, en un país donde las mujeres disponen de escaso poder real se mantiene un gran retraso en los servicios de ayuda a las familias. Una cuestión que las recientes dificultades para garantizar la implantación y el desarrollo, por ejemplo, de la *Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y a las familias*¹⁷⁰ no hace sino subrayar. Navarro (2006: 91) señala el claro contraste entre los discursos acerca de la importancia de la familia y los fondos destinados por las políticas sociales para garantizar su protección. De hecho, los servicios públicos del Estado de Bienestar que están menos desarrollados en España son los servicios de ayuda a las familias - y ofrece datos que sostienen esta afirmación en relación a las escuelas de infancia de 0 a 3 años, los servicios de ayuda a domicilio para personas mayores y discapacitados, las viviendas asistidas, los centros de día, las residencias de ancianos y la vivienda social-.

Este escaso desarrollo, sin embargo, se acompaña de potentes ofensivas discursivas, que llegan a constituir auténticas manipulaciones, políticamente interesadas, de los datos acerca de la seguridad social y el aumento de la esperanza de vida o la transformación de la pirámide social en España, como es ligar la supuesta falta de liquidez en las arcas de la Seguridad Social con el aumento del número de ancianos, o la manipulación interesada de las tasas de

¹⁷⁰ Ley 39/2006 del 14 de Diciembre, mediáticamente conocida como “*Ley de Dependencia*”.

producción de empleo¹⁷¹ para asociarlos con una imagen de prosperidad general y duradera del país.

Converger con Europa

El tímido e incompleto esfuerzo de constituir y completar un amplio sistema de protección pública –en el que se incluye el sistema de servicios sociales- a lo largo de los años 80 del siglo XX no fue suficiente para el establecimiento firme del mismo y, a partir de los primeros años 90, España entra en un nuevo ciclo, primero con una importante crisis económica y luego con unas nuevas directrices de la Unión Europea, establecidas desde una clara óptica neoliberal y encaminadas a la integración monetaria, una década después. El año señalado es 1993, cuando a partir del Tratado de Maastrich se establecen las estrategias de convergencia que implican, entre otras cosas, la reducción del gasto público y se inicia lo que Navarro (2006: 36) denomina el inicio de una etapa de divergencia social que prioriza la eliminación del déficit presupuestario del Estado por encima de la reducción del déficit social. A partir del año 1993, la distancia en dinero gastado en protección social entre España y el promedio de la UE –el déficit social- aumentó de nuevo de una manera significativa.

Especial interés tiene la evolución económica y social en los años de transición del siglo XX al XXI, es decir, a partir de la recuperación económica en 1994 y el proceso de crecimiento que sucede hasta aproximadamente el año 2006¹⁷². Así, entre esos años se produce una coyuntura económica positiva en el país, con un incremento de la renta nacional disponible del 62%. En este período, el patrimonio o riqueza de los hogares españoles incrementó su valor monetario en un 48%, gracias a la revalorización de los inmuebles y de los

¹⁷¹ En estas manipulaciones se obviaba que tras ese incremento del empleo de los últimos años de la década de los 90 y el inicio del nuevo siglo, se esconde una situación de partida altamente deficitaria, siendo España uno de los países europeos con uno de los porcentajes más bajos de población que trabaja –el potencial de crecimiento, por tanto, era muy elevado-. Además ignoraban los datos acerca de la escasa calidad del empleo creado (Navarro 2006 :120-121).

¹⁷² Los datos de referencia son del Colectivo Ioé (2008 :42-51).

activos financieros, los dos principales componentes de la riqueza de las familias –y que serán los factores clave en el proceso de *financiarización* (López, Rodríguez 2010) de esas familias y su participación en las consecuencias de la crisis financiera a partir de 2008-. En cualquier caso, en aquel contexto general de prosperidad se mantuvo la desigualdad en la distribución de la renta en España, por encima de la media europea¹⁷³ y, además, en esa década aumentó la desigualdad de género en materia de salarios y pensiones. El estudio concluye que el importante avance de la renta media de los hogares en aquellos años, repercutió de manera desigual en la sociedad: las rentas de la propiedad inmobiliaria y empresarial-financiera crecieron mucho más que las procedentes de los salarios, pensiones y prestaciones de desempleo, de tal forma que los hogares que dependían de éstos últimos se encontraban ya en peor situación relativa. El aumento del número de personas empleadas¹⁷⁴, y por tanto de salarios, se unió con las facilidades financieras de bancos y cajas de ahorros, en su mayoría fondos destinados a adquirir bienes de primera necesidad –como la vivienda- en un mercado hipertrofiado con precios sobredimensionados. En definitiva ese aumento de los salarios condujo, ya a principios del siglo XXI a

¹⁷³ La Encuesta Financiera de las Familias del Banco de España comprobó en 2002 y 2005 que el reparto de la riqueza era cinco veces más desigual que el de la renta. Además, en este período no se había producido un aumento del poder adquisitivo correlativo al crecimiento general de renta y del patrimonio, como podría parecer en un vistazo superficial. No habían aumentado correlativamente el poder adquisitivo de los salarios, de las prestaciones de desempleo o de las pensiones –que son las principales fuentes de renta de las familias españolas-. Hay que señalar que entre 1994 y 2006 –los años previos a la crisis financiera actual- el salario medio perdió un 2,4% de poder adquisitivo, la prestación media de desempleo un 16% y la pensión media se revalorizó un 18%, evolución positiva pero moderada si atendemos al crecimiento del PIB (62%). Las desigualdades en la distribución de la renta se pueden ilustrar con más datos: en cifras de 2006, una élite de 1,4 millones de personas asalariadas contaba con 4.925 € de ingresos medios mensuales, mientras que otros 5,5 millones percibían una media de 270 € al mes (Colectivo Ioé 2008 : 44).

¹⁷⁴ Un ejemplo del uso interesado de los datos lo constituyen las cifras de empleo. De 1994 a 2006 se produce un espectacular aumento del empleo en España, que llega a crecer más que la media de la UE. Políticamente, estos datos se presentaron como un ejemplo de éxito rotundo de las reformas realizadas y las iniciativas del partido en el poder; incluso se llegó a elaborar una imagen de España como la de una nueva potencia económica europea. Sin embargo, estas ideas hay que relativizarlas si atendemos al hecho de que en la década inmediatamente anterior a estas fechas, el mercado de trabajo español presentaba unas tasas de actividad y de empleo muy inferiores a la media europea. Por otro lado, este crecimiento del empleo se hace a costa de unas tasas de temporalidad que son tres veces superiores a las de Europa, los salarios van perdiendo poder adquisitivo, esta masa salarial crece muy por debajo de los activos financieros y, por poner otro dato, la siniestralidad laboral es una de las más elevadas de la Unión Europea (Ioé 2008), (Navarro 2006)

una situación en la que los hogares estaban seriamente endeudados y en situación de afrontar una importante crisis financiera con una escasísima –si no nula- capacidad de ahorro. Por lo demás, en este estudio se pone en evidencia que durante estos años se había acentuado la tendencia a establecerse una sociedad segmentada en la que persiste la pobreza¹⁷⁵. De hecho, antes del actual período de crisis -2006-, ya se había producido un mantenimiento y ampliación de la pobreza en España¹⁷⁶.

La particular evolución de la economía española en los últimos dos decenios coloca a la mayoría de los hogares en una situación que algunos autores han denominado de *financiarización* (López, Rodríguez 2010) y que, entre otras cosas, se traduce en un importante endeudamiento de las familias – sobre la adquisición de bienes de primera necesidad como la vivienda- y una

¹⁷⁵ En el estudio del Colectivo Ioé (2008 : 46), se trabaja con el índice sintético de pobreza, que se basa en cinco indicadores: la pobreza severa y el riesgo de pobreza, el salario indirecto o gasto público en políticas locales, la proporción de hogares que no pueden ahorrar y la de aquellos que llegan con dificultad a fin de mes. Las estadísticas de Eurostat definen tres umbrales de pobreza, el 40%, el 50% y el 60% por debajo de la renta media, y afirman que las personas pueden ser consideradas pobres cuando sus ingresos medios se sitúan por debajo del 40% de la media de su país, y en riesgo de pobreza cuando se encuentran entre el 40 y el 60%. Si atendemos a esta manera de definir y acotar los umbrales de pobreza, en España habría una proporción de pobres mayor que en la media europea (Colectivo Ioé, 2008: 97-98)

¹⁷⁶ Algunos datos significativos que aportan (Colectivo Ioé, 2008 :51, 235) son:

- las personas en situación o riesgo de pobreza, en números absolutos, han pasado de 7,6 millones en 1994 a 8,9 millones en 2006
- los indicadores de desigualdad de rentas dibujan una sociedad segmentada desde el punto de vista del reparto de la renta y la riqueza: 17 millones de personas viven con desahogo y tienen capacidad de ahorro.
- la cuarta parte más rica del país concentra el doble patrimonio -2,8 billones de euros- que las otras tres cuartas partes restantes -1,4 billones-. La riqueza se concentra en la burguesía propietaria -empresarial e inmobiliaria- y en las clases medias funcionales - directivos, gerentes, cuadros superiores, técnicos y profesionales altamente cualificados-, con elevados salarios
- otros 15 millones de personas sobreviven día a día, sin apenas capacidad de ahorro y 12 millones – esto es el 27% de la población- llegan con dificultades a fin de mes y no pueden ahorrar y, por lo tanto, se tienen que endeudar para afrontar los gastos extraordinarios.
- la cuarta parte de hogares españoles más pobres tiene un patrimonio 41 veces inferior al de la cuarta parte de hogares más ricos -en 2002, este diferencial de patrimonio era de 33-.

En este período, los recursos para políticas sociales han crecido a un ritmo inferior a la economía general del país, exactamente una cuarta parte menos. Con la excepción de Portugal, en esos años España era el país de la Europa de los quince que menos dinero dedicaba a las políticas sociales.

escasa capacidad de ahorro. Para una buena parte de la población –aquella proveniente del proletariado urbano y de las clases dominadas-, esta situación elimina prácticamente todas las posibilidades de ascenso social o de transformación significativa de su situación –una de las aspiraciones del Trabajo Social moderno-. Pero es que, además, buena parte de este proceso de endeudamiento se realiza en torno a la vivienda, una cuestión que ha implicado a gobiernos locales, bancos y cajas de ahorro, promotoras y constructoras.

En ese escenario es donde este proceso de *financiarización* incluye a las cuentas públicas de esos gobiernos locales, gobiernos autonómicos y ayuntamientos principalmente. Las arcas públicas y, con ello, los fondos destinados a los servicios públicos se exponen así a una mayor dependencia de las directrices de los mercados financieros, algo que, entre otras cosas, ha significado el abandono del proyecto de construcción de un Estado de Bienestar en este país; de hecho, este proyecto no se ha llevado a cabo aún cuando las condiciones económicas eran positivas. El proyecto político del neoliberalismo no excluye la construcción de un sólido Estado de Bienestar por la escasez de capital –como en ocasiones puede poner por excusa, más aún en momentos de crisis económica- sino que, en su definición, plantea un gasto público mínimo, unos servicios sociales atomizados y asociados a categorías de población problemática y, sobre todo, una seria preocupación por la seguridad y el orden público.

Bonanza y dualización

Cabe preguntarse en qué contexto político se produce este crecimiento económico que mantiene estas cifras respecto a las diferencias sociales y al mantenimiento de la pobreza en España. Como hemos apuntado, tanto Navarro (2004, 2006) como López y Rodríguez (2010) señalan que, a partir de 1993, la prioridad era la convergencia monetaria siguiendo las pautas marcadas por Maastrich que exigían la reducción del déficit público del Estado y su deuda pública. El incremento de los ingresos del Estado a partir de ese año se destinó a

corregir el déficit del Estado y no a corregir el déficit social de España -casi secular-, logrando su objetivo -equilibrar las cuentas del Estado- a costa de aumentar el déficit social (Navarro 2007). Por ejemplo, el salario indirecto -con el que se afrontan los gastos de los servicios públicos que las distintas administraciones ponen a disposición de los ciudadanos- se incrementó en cifras absolutas en esos diez años, pero se había reducido un 8% en relación al crecimiento económico experimentado. La prioridad política neoliberal que prioriza la corrección del déficit del Estado -por la vía, eso sí, de la reducción de gasto público- ha desligado el crecimiento, durante diez años, de la mejora e implantación definitiva de un sistema de Bienestar Social, un hecho que finalmente no se ha producido cuando mejores eran las condiciones para hacerlo. Antes del advenimiento de la actual crisis financiera, España ya estaba a mucha distancia del nivel medio de prestaciones sociales existente en el seno de la Unión Europea. Los propios autores del estudio citado advertían entonces de un serio riesgo de dualización social en España, donde:

“los sectores sociales con mayores niveles de renta y patrimonio se proveerán sin mayores dificultades en el mercado privado de la sanidad, la educación, la vivienda, las pensiones y demás prestaciones que necesiten, mientras los grupos con menores recursos encontrarán crecientes barreras para acceder al mercado privado y tendrán que contentarse, si lo consiguen, con un sistema público de mínimos” (Colectivo Ioé, 2006: 59).

Hay que tener en cuenta que los Servicios Sociales forman parte de los servicios sostenidos por medio del salario indirecto que, en este marco, se reducen y acotan para poblaciones y problemáticas cada vez más atomizadas y fragmentadas. Ya hemos hecho referencia a cómo este sistema experimenta un notable cambio en España a partir de los años 80 cuando pasa a constituirse a partir de una prácticamente inexistente red pública de servicios sociales. Sin embargo, si atendemos a los datos del informe citado¹⁷⁷, España ha reducido el

¹⁷⁷ En el citado estudio, la dimensión “servicios sociales” incluye cuatro indicadores: usuarios de centros de servicios sociales, servicio público de ayuda a domicilio, plazas en residencias de

gasto social en relación al PIB entre los años 1994 y 2005 –justo después de Maastrich- un descenso que se produjo en cuatro capítulos importantes de la política social: invalidez, vejez, supervivencia y desempleo. El capítulo de *exclusión social* –que incluye el gasto en salario mínimo de inserción y los gastos en servicios y bienes básicos para personas desamparadas- creció mucho en términos relativos. La mayor cuantía del gasto corre a cargo de las administraciones autonómicas, donde – al menos en el caso de Madrid- este aumento del gasto coincidió con el incremento de la canalización de los fondos a través de entidades privadas.

Aparentemente, el modelo de implantación del Estado de Bienestar en España ha pretendido seguir los pasos de los países europeos de referencia, especialmente Francia y, en menor medida Alemania y los denominados países nórdicos. En estos lugares se implementó un tipo de Bienestar Social propio de la era fordista-keynesiana que basaba su existencia en la referencia del pleno empleo y en la acumulación de financiación suficiente para unos servicios públicos de amplio espectro. Cuando en España, y en Madrid en particular, se inicia la tímida construcción de un sistema de Servicios Sociales, a finales de los años 80, este ciclo europeo y de todo el occidente está comenzando a variar, hecho que queda definitivamente certificado con el mencionado Tratado de Maastrich a inicios de los 90, que concreta los tres objetivos clave de la doxa neoliberal: control de la inflación, reducción del gasto público¹⁷⁸ y disminución de los tipos de interés (López, Rodríguez 2010 :178). Al respecto, resulta pertinente la referencia a lo que algunos autores han denominado la *tercera gran transformación del capitalismo occidental* hacia un *capitalismo globalizado* (Méndez 1997), que ha producido una generalización del trabajo fragmentado, con

personas mayores y proporción de plazas de titularidad pública (Colectivo Ioé, 2008 : 218, 232-232).

¹⁷⁸ Si hasta entonces, en el modelo keynesiano se admitían márgenes de déficit fiscal, una vez que éste se convierte en uno de larga duración en los países desarrollados, la ofensiva neoliberal desacredita una de las vías de reducción del mismo –esto es, la subida de impuestos- e impone como única solución admisible la reducción del gasto público. La Unión Europea abrazó estas argumentaciones y puso como condición para la entrada en la moneda única que el déficit fiscal se situase por debajo del 3%; a continuación, las medidas que se tomaron consistieron, entre otras, en el recorte de los programas sociales de los Estados miembros.

especial impacto en el sector terciario, una creciente movilidad del capital -y la imposibilidad práctica de seguir su pista desde los poderes políticos-, así como una deriva de la asistencia social hacia una política de mínimos, que para Wacquant (2010 :412) incluye la transformación del *welfare* en *workfare* y el refuerzo de una *burocracia penal beligerante* o *prisionfare*. Así, la contención punitiva de los problemas sociales y de las poblaciones más empobrecidas pasa a ser una prioridad en la agenda neoliberal -que, tal y como señala Wacquant (2010) de esta manera refuerza uno de los mitos fundacionales de la sociedad moderna occidental, que dice que el Estado soberano es capaz y está legitimado para imponer la ley y el orden-.

En el caso específico de España y en el marco de un Estado Social incompleto y deficitario, se acogen con entusiasmo las directrices del proyecto político y económico neoliberal, sobre todo a partir de 1993 y con la legitimación que ofrecía el proyecto europeo. En este hábitat encuentran un reacomodo las fuerzas conservadoras del país, que tradicionalmente, aún siendo una minoría, aglutinan las mayores cuotas de poder político, económico y hasta mediático. El credo neoliberal incluye el trabajo de técnicos y expertos en los distintos niveles de implementación de las políticas sociales, desde los intelectuales y científicos que justifican mediáticamente las medidas de control del gasto público, hasta los técnicos que implementan localmente esas políticas. Y lo que es más importante: este proceso se realiza en todo caso, tanto en momentos de bonanza económica como en las coyunturas críticas. Ya hemos señalado que, en el caso concreto de los Servicios Sociales, no existe una ley marco estatal -ni siquiera un amplio debate público en torno a su idoneidad- y el desarrollo de este sistema de servicios se realiza por medio de la peculiar estructura de implantación y garantía de los mismos por medio de las administraciones locales, comunidades autónomas y municipios fundamentalmente. Este hecho provoca una gran diversidad de unos territorios a otros, amén de una gran variabilidad de la oferta de servicios a lo largo del tiempo. Por ejemplo: hay significativas divergencias en lo referido al llamado

salario social -o *renta mínima*- de unas comunidades a otras; es característico el proceso de atomización y disgregación de servicios sociales cada vez más específicos -como en el caso de la Comunidad de Madrid; existen importantes diferencias en cuanto a la titularidad de muchos de estos servicios básicos -en unas comunidades se mantiene una mayoría de servicios públicos, en otras la tónica es un constante crecimiento y protagonismo de las entidades privadas-. En definitiva, esta modalidad de gobierno local y regional habilita al ensayo de las políticas sociales neoliberales. Y lo hace, como hemos señalado, en un contexto donde la lógica económica asociada a una *financiarización* de las cuentas públicas -no solo de las familias y hogares- impone sus reglas. Si hemos hecho referencia al marco económico de la Unión Europea y aún mundial es porque estas economías locales y regionales -determinantes para las decisiones de las políticas sociales- forman parte del capitalismo financiero global, que ha sido capaz de implicar en el endeudamiento hasta a las capas sociales más precarias -como es el caso de los Estados Unidos con las denominadas hipotecas *subprime* pero también, no se puede obviar, la asfixiante situación de las familias trabajadoras que encuentran hoy serias dificultades para devolver sus créditos en España-. Las cuentas del Estado y del resto de administraciones se supeditan a las variaciones y directrices de la economía financiera global.

Una vez que salta la crisis de 2008 se pone aún más en evidencia esta cuestión, hasta el punto que la referencia para dirigir el gasto público serán las variaciones de las cotizaciones de la deuda pública¹⁷⁹ (López y Rodríguez 2010 :406) y en este marco económico, los discursos deslegitimadores del gasto social se han extendido a todas las haciendas públicas locales, donde saltan los automatismos ideológicos que empiezan a cuestionar "*el problema*" del subsidio

¹⁷⁹ En este escenario, adquieren protagonismo, ahora ya sin disimulos, las denominadas agencias de calificación, que no son sino empresas privadas ligadas al capital y a la clase dominante a la que hace referencia Wacquant (2010). En la redefinición del Estado *desde arriba*, estas agencias son las que definen el grado de solvencia de un Estado y, en definitiva, el rumbo de sus políticas de gasto público. Tal y como señalan López y Rodríguez (2010: 409) "*las decisiones de gasto están siendo presa de los intereses de las finanzas y, por extensión, de los propietarios del capital-dinero que se ponen como prioridad absoluta de las políticas públicas*"... "*hoy por hoy, las políticas de estabilidad de la UE son poco más que un caparazón ideológico en el que se han escondido los mercados financieros para dar legitimidad a sus intereses*".

de desempleo, recurren a las imágenes de receptores vagos que viven del Estado mientras otros trabajan, complementado de esta manera el trabajo específico de acotación e individualización de los problemas sociales que se viene acometiendo desde hace dos décadas y que incluye la estigmatización de las personas que perciben algún tipo de ayuda social, así como la culpabilización de los sectores más vulnerables de la sociedad.

Este proceso de re-articulación del sistema de Bienestar Social local –tal y como lo habíamos conocido hasta ahora- lleva, al menos, dos décadas en marcha. Como hemos podido mostrar, no se trata de una peculiaridad política local, sino que –al amparo de las políticas de *la exclusión*- encuentra su referente más directo en las estrategias neoliberales que presiden la política social de la Unión Europea, definidas -hay que insistir en ello- mucho antes del inicio de la crisis financiera de 2008. Estas estrategias neoliberales orientan unas posiciones políticas específicas –no exclusivas, ahora ya, de la derecha tradicional- que pretenden asentarse en posiciones privilegiadas desde donde definir, entre otras cuestiones, qué es lo público y cómo se deben distribuir los bienes públicos¹⁸⁰.

Según Maravall Gómez-Allende (2002), el cuestionamiento del Estado Social pasa por acentuar su crisis económica y por subrayar “*la rebelión fiscal de las clases medias y altas, la caída del empleo y las teorías patronales sobre los nefastos efectos que en la creación o el mantenimiento del empleo tenían las altas cotizaciones sociales de los empresarios*” (op. cit.: 99). En el inicio del siglo XXI –y sin crisis financiera mediante- asistimos a una nueva ofensiva deslegitimadora del Estado del Bienestar “*tomando como pretexto el acentuado proceso de envejecimiento de la población y la caída de la natalidad*” (op. cit.:100), contexto en el que, acompañando la *evidencia* de la inviabilidad financiera de ese Estado del

¹⁸⁰ Una cuestión que forma parte del análisis del Estado y las políticas sociales públicas como espacio que no es rígido y que admite posiciones que rivalizan por imponerse a las demás. Como señala Wacquant (2010) este empeño le debe mucho al trabajo de Bourdieu, especialmente en *La miseria del mundo* (1999).

Bienestar¹⁸¹, se pone el acento en el papel de las familias y en la iniciativa privada para concretar la teoría neoliberal de “*menos Estado de Bienestar y más Sociedad de Bienestar Social*”. En esta ofensiva, las primeras áreas en las que practicar esta desregulación serán aquellos servicios escasos o incompletamente estructurados, dirigidos a una población esencialmente problemática y con escasa capacidad de reivindicación y protesta colectiva, como son los servicios sociales.

Red asistencial privada

A un nivel local es necesario, por último, hacer referencia a otro fenómeno esencial en la constitución del sistema de atención social como es el protagonismo que van a adquirir las entidades privadas en la red asistencial. De hecho, son un importante factor en toda una apuesta por generalizar y naturalizar un tipo específico de tratamiento y de intervención social. En el campo del Trabajo Social se ha hecho extensivo un escenario de mercado de servicios sociales al que hay que acudir para dar respuesta a los problemas sociales. Este proceso se ha llevado a cabo por medio de la privatización y externalización de servicios, cuando algunos de ellos ni siquiera lograron establecerse como servicios públicos con continuidad. Esta operación encuentra su justificación ideológica en una particular versión de lo que es la denominada *sociedad civil*, puesto que, al amparo de esas políticas locales, han sido las empresas, los bancos, las cajas de ahorro, las entidades vinculadas a la Iglesia Católica, las ONG de funcionamiento empresarial, las entidades vinculadas a los movimientos ultraconservadores¹⁸², los que han acaparado la legitimidad y la financiación para implementar esos servicios sociales. Bien es cierto que

¹⁸¹ Según Maravall la evolución del gasto total en protección social en relación al PIB arroja unos datos para España inferiores a los de la UE: “*el crecimiento mayor en España tuvo lugar en la década de los 80, con un notable repunte en 1991...a partir de la última legislatura socialista se inicia una desaceleración que se ha mantenido hasta ahora*” (op. cit. : 104). Se refiere a la legislatura 1993-1996 y la actualidad en la que se escribe ese texto es el año 2002. Si bien las cifras de crecimiento mejoraron sensiblemente a partir de esa fecha se pueden considerar válidos estos datos como tendencia general, dado que no han variado sustancialmente los discursos que vengo analizando.

¹⁸² Como es el caso de entidades y agrupaciones antiabortistas que acceden a la gestión de diversos servicios públicos de atención social “*a madres adolescentes*” (Fundación Madrina, Fundación para la Defensa de la Vida, Fundación Vida, Provida).

algunas iniciativas privadas locales que no se incluyen en los grupos citados han logrado también establecerse como partícipes de este mercado de la ayuda social, pero esto ha sido en condiciones de alineamiento con las indicaciones de los políticos locales y con una importante cuota de precariedad financiera y, sobre todo, participando en el marco discursivo de la *autonomización* de los usuarios y las maneras de encarar los procesos de intervención social.

De esta forma, las iniciativas privadas de ayuda social, que pueden tener unas intenciones de inicio muy loables, participan de un proceso de desregulación de los servicios públicos, donde a las capas de población más empobrecidas se les aplica unos servicios sociales mínimos. Esta relación no es casual; según Rivas (2002) la emergencia de organizaciones no gubernamentales -incluidas aquellas que se dedican a la ayuda social- en España durante los años 90 del siglo XX se produce en el contexto del dominio absoluto del discurso neoliberal, que incluye un ataque frontal al Estado de Bienestar por medio, esta vez, del cuestionamiento permanente de su eficacia y por la reducción paulatina de sus atribuciones en materia de protección social de la población. Este discurso, como he señalado, propugna un “Estado mínimo” para un máximo de mercado cuando en realidad lo que pide es la mínima expresión estatal en materia de garantías de derechos económicos y sociales de los débiles y una fuerte presencia del Estado para defender los derechos económicos de los fuertes, especialmente en lo que respecta a códigos legales, bancos centrales, ayudas y garantías a las entidades financieras, sistema jurídico, policial y militar:

“lo que se quiere es un Estado que se limite a cumplir las siguientes funciones: adoptar políticas fiscales y monetarias que garanticen la estabilidad macroeconómica,...brindar las infraestructuras básicas necesarias para la actividad económica global,... y garantizar el control, el orden y la estabilidad social” (Rivas : 34)¹⁸³.

¹⁸³ En este sentido, el neoliberalismo fomenta la competencia y la disgregación entre los trabajadores pero “*anima las fusiones y concentraciones de los grandes capitales*” (op. cit. :37)

Las premisas fundamentales del Estado neoliberal tienen una implicación directa en el sistema institucional público de ayuda social porque aceleran el proceso de privatización de los servicios públicos en el marco de una “sustitución del Estado por el mercado” como redistribuidor de recursos, porque también se socializan las pérdidas –léase: efectos de paro y de precarización laboral en los procesos de reconversión y deslocalización- a la vez que se privatizan los beneficios -cuantificados en beneficios de entidades bancarias y empresas privadas-, y finalmente porque propugna un desarrollo de la sociedad civil frente al Estado, que se traduce en una progresiva reubicación de los servicios de ayuda social en el ámbito de las iniciativas privadas y las prácticas caritativas y asistencialistas. Este impulso de la iniciativa privada en la ayuda social abarata los costes enormemente debido a que absorbe una parte de las instituciones privadas de la caridad y se instala en un escenario de alta movilidad y precariedad laboral, ausencia de convenios colectivos¹⁸⁴, una elevada fragmentación profesional y un marco discursivo que subraya el voluntarismo, la entrega y la actividad *vocacional*.

Por otro lado, en el campo de la ayuda social las prácticas heterodoxas de ayuda son marginadas y rápidamente desacreditadas, o bien son incorporadas al mercado, de manera que este campo se va constituyendo como un mosaico de iniciativas públicas y privadas, de corta duración, con permanentes novedades, altamente desarticuladas. Aquí, la ideología neoliberal se presenta sustentada en *dogmas* como el que naturaliza la “competencia” como elemento básico de relación entre las personas, o el beneficio a corto o largo plazo, del “esfuerzo individual”, de tal forma que esto hace avanzar y progresar a la sociedad; este punto de partida tiene efectos importantes en el campo de la ayuda social porque:

¹⁸⁴ En 2007 se aprobaron los convenios Estatal y de la Comunidad de Madrid de Intervención Social y, prácticamente a continuación, varias empresas y asociaciones que se venían dedicando al sector de la ayuda social se constituyeron en varias patronales e impugnaron el convenio. En febrero de 2007 la Sección Primera de la sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Madrid dicta sentencia en la que se declara nulo el Convenio de Madrid. De esta manera, lo que parecía una primera iniciativa de regulación laboral queda, de nuevo, como al principio.

“las causas del empobrecimiento y la exclusión social se han trasladado de las estructuras al individuo... asistimos a un proceso de individualización y naturalización de esta situación” (Rivas : 37). Por otra parte “la miseria de los excluidos... acaba siendo redefinida como un delito individual. Los pobres acaban siendo criminalizados¹⁸⁵”.

En este entorno resulta muy complicado que puedan presentarse y asentarse otras formas de intervención social, aquellas que priman la horizontalidad en la relación, con agentes y profesionales implicados con continuidad en los territorios donde trabajan y en el contexto de unos programas de trabajo de medio y largo recorrido.

Todos estos procesos tienen lugar en el marco de lo que Alonso (1999: 8) denomina crisis de la sociedad del trabajo y de ciudadanía. Para este autor, en el mundo del trabajo asistimos a un *“fuerte proceso de fragmentación, de individualización y de desafiliación o de pérdida de sus referencias y soportes institucionales”* que contrastan con otros momentos en los que la seguridad en el puesto de trabajo y el desarrollo del concepto de ciudadanía social fueron ejes centrales de las políticas sociales, con una fuerte presencia del valor de lo público. Este proceso se caracteriza por la reconstrucción de ciudadanos *“cada vez más personalizados, diferenciados y localizados”*, limitando el concepto de ciudadanía a sus versiones de representación política y reconocimiento de libertades individuales. Los recorridos profesionales, la vida laboral de los individuos se sustituyen *“por una multiplicidad de identidades supralaborales, semilaborales y pseudolaborales. Identidades aisladas y yuxtapuestas, producto de la autonomización de las lógicas sociales”* (op. cit.: 11). Esto conduce a lo que el autor denomina tendencias de *sobreexposición* de los sujetos a las *dinámicas desocializadoras* del mercado, unas dinámicas que son intencionada y

¹⁸⁵ La criminalización de la pobreza también es una estrategia del mercado capitalista tal y como señala Rivas en referencia al trabajo de Wacquant (2000) en relación al sistema penitenciario. La penalización de esta clase peligrosa no ha hecho sino aumentar en EE.UU. y en Europa, incluida España que en la década de los 90 del siglo XX pasa a tener de 52 presos por cada cien mil habitantes a tener 102. (Fuente Instituto Nacional de Estadística –INE–: <http://www.ine.es/jaxi/menu.do?type=pcaxis&path=%2Ft18%2Fa052&file=inebase&L=0>)

calculadamente presentadas de manera naturalizada¹⁸⁶. Estas dinámicas incluyen, además de la pérdida de la cohesión social y la exclusión, la individualización de las trayectorias laborales, que incluye un proceso de personalización de las dificultades, retrocesos y salidas de esa misma trayectoria. En buena medida la ruptura de las identidades centradas en el trabajo plantea una *fragmentación* de los sujetos sociales a la que se asocia un tipo de intervención estatal selectiva.

Estamos de acuerdo con Rivas cuando señala que el fomento del voluntarismo, de la llamada *sociedad civil* -que se presenta distinguida de, e incluso opuesta al Estado-, se produce paralelamente al desmontaje de las instituciones públicas. Se fomenta el voluntariado, la iniciativa privada, las experiencias locales donde *“todo parece depender...de las cualidades personales de cada uno”* y se dejan de lado la denuncia, el conflicto, la crítica. *“Los problemas se solucionan si la gente quiere”* parece decirse: si hay voluntad e iniciativa de unos pocos para emprender la tarea de la ayuda a los demás, es posible encontrar las soluciones. Este es un mensaje fuertemente instalado y

“hacer depender la solución de los problemas sociales de la voluntad de las personas implica entender los problemas sociales como problemas individuales”. Y aún más: *“al plantear los problemas sociales como problemas individuales y no colectivos se pierde la dimensión política de la situación: las causas estructurales que están en el fondo del problema”* (Rivas: 42).

Esta particular definición de la denominada *sociedad civil* incluye un importante trabajo de deslegitimación y desarticulación de las resistencias y protestas locales, que ahora han quedado arrinconadas, desprestigiadas y acusadas de irracionalidad, violencia y falta de los principios democráticos básicos. Así, la re-articulación del sistema público local de Bienestar Social

¹⁸⁶ Alonso llama la atención sobre la abundancia de metáforas meteorológicas a la hora de explicar el funcionamiento del mercado y del sistema económico global. Metáforas que subrayan el pretendido carácter aleatorio de éxitos, acumulación de beneficios, crisis y dificultades e incertidumbres económicas.

incluye, en la construcción de su alternativa privatizada, la eliminación de las voces e iniciativas disidentes, así como el desprecio y la ignorancia de otros planteamientos alternativos, en franca minoría y fase de retracción en los escenarios locales. Esta política se lleva a cabo con la ayuda del tratamiento mediático de los problemas sociales, que es hacia dónde se ha desviado buena parte del análisis de los mismos, con la complicidad de cierto periodismo del espectáculo y, en épocas más recientes, con el soporte de la caridad televisada.

Ensayo y ajustes para la deriva asistencial

En definitiva, el sistema local de Bienestar Social en Madrid constituye una importante prueba de las políticas neoliberales desde hace dos décadas. Así, una opción muy concreta de gobierno de las clases populares y de las poblaciones "*difíciles*" se ha convertido en el tubo de ensayo para las estrategias de gobierno neoliberal y su posterior puesta en marcha en otros ámbitos de gobierno de la ciudadanía. Este terreno de *lo social* recupera así parte del papel decimonónico de la *asistencia social*, complemento de los proyectos acumuladores de las clases dominantes en el marco del desarrollo del capitalismo industrial y comercial. El recurso a los alarmismos mediáticos y al tratamiento de la pobreza como espectáculo periodístico y en el debate público, se llevan a cabo en un campo en el que se presentan condiciones que limitan la capacidad de activar resistencias y respuestas críticas articuladas –dada la estructura misma del campo de la ayuda social-. En un sistema de servicios incompleto, además, es más fácil llevar a cabo experimentos de implantación de servicios de escaso coste e inversión inicial y, dada su acotación para las capas de la población más desprotegidas –aquellas en las que las clases medias no quieren verse incluidas- es posible desarrollar proyectos sociales sin una definición clara de su duración y sin desarrollar a medio y largo plazo, y que incluyen las operaciones de montar y retirar servicios, trabajar con poblaciones redefinibles y con sujetos que son tratados e intervenidos por *bloques* de problemas.

Finalmente, y para el caso concreto de España, nos limitaremos a subrayar lo que ya hace un tiempo concluía Rodríguez Cabrero¹⁸⁷ en sus análisis del Estado de Bienestar:

“podemos afirmar que el Estado de Bienestar español es un Estado de universalización incompleta, de baja intensidad protectora y limitada capacidad para realizar una redistribución de la renta de manera igualitaria” (Rodríguez Cabrero 2004 : 207).

En realidad este panorama deficiente es el punto de partida desde el cual se está produciendo toda una reestructuración del Estado del Bienestar, como efecto periférico de lo que viene ocurriendo en otros países europeos, y de manera mucho más acentuada desde los últimos diez años. En consonancia a los principios neoliberales, la tendencia de las políticas sociales en el Estado español se sitúa ante:

“un triple campo de fuerzas condicionantes: Estado de Bienestar contenido, oferta privada de servicios sociales en creciente competencia con el sector no lucrativo y un tercer sector social fragmentado y con una mayor orientación hacia la prestación de la prestación” (op. cit. : 207).

Si bien el desplazamiento de las responsabilidades de la ayuda social al sector voluntario y la contención del gasto han sido una tónica general en el desarrollo de los servicios sociales contemporáneos en España, en la actualidad se generalizan medidas prototípicas de esos principios neoliberales como es la creciente mercantilización de los mismos, la contención del gasto público, la privatización selectiva y la progresiva asistencialización de los servicios. Cabrero habla de una *decreciente intensidad protectora* y no tanto de la desaparición del Estado de Bienestar –puesto que, estrictamente, no se han desmantelado las instituciones-, que se caracteriza por la división interna y en la segmentación desarticulada de esos servicios de ayuda. Como consecuencia

¹⁸⁷En relación a estos aspectos son interesantes las aportaciones de Gimeno y del propio Cabrero en otros textos: J.A. Gimeno *“Tendencias en la desigualdad de la renta”* y G.R. Cabrero *“Exclusión social y desigualdad. Debates y políticas en el contexto de la UE”* ambos en Félix Tezanos (ed.) (2002).

se produce una *“lenta y silenciosa deriva asistencial del Estado de Bienestar”* que desliga las problemáticas sociales de sus contextos de producción, las aborda desde un compromiso garantista de mínimos -y por tanto se reduce la pobreza extrema y se contribuye para la paz social-, pero mantiene a un considerable número de ciudadanos y ciudadanas en un nivel de *pobreza relativa, moderada y precaria*, bastante distanciados de los niveles de renta familiar *per capita*. La actual *crisis* financiera no ha hecho sino acentuar estas tendencias.

En cualquier caso, no se trata de un campo autónomo de los contextos políticos mundiales. Como hemos señalado, el Estado de Bienestar y sus vicisitudes se integran en los procesos de mercantilización propios del final del siglo XX y principios del XXI, en el marco de una economía globalizada, el desarrollo de las tecnologías de la información, la *deslocalización* de los servicios y, sobre todo, una creciente importancia para la economía mundial del volumen de dinero movido por las transacciones monetarias y las operaciones financieras. Precisamente, esta necesaria referencia al contexto global nos conduce a abordar con cierto detenimiento el segundo eje que condiciona las políticas sociales locales, esto es: el que se inscribe en una cierta teoría de lo social implícita en las políticas de la Unión Europea

En este marco europeo es donde se establecen las sugerencias y orientaciones para los estados miembros en pos de una implementación de una política social común de características neoliberales, tanto en la elaboración de los indicadores y la propia definición de pobreza y problemas sociales, como en las sugerencias para el desarrollo de políticas sociales locales, éstas en gran parte dependientes y condicionadas precisamente por los fondos provenientes de la Unión¹⁸⁸. Y es, precisamente, en el contexto de la Unión Europea donde se desarrolla un potente discurso -una teoría de *lo social*- en torno a la *“exclusión*

¹⁸⁸ Véase al respecto la ya citada Comunicación de la Comisión: Construir una Europa que fomente la integración. Bruselas 1.3.2000 COM (2000) 79 final., Social Protection Comité “Informe sobre los indicadores en el ámbito de la pobreza y la exclusión social” Octubre de 2001, o también “Statistiques en bref” Population et conditions sociales. Conditions de vie et bien-être. 21/2005, por A.C. Guio, en publicación de Eurostat, de la Unión Europea en 2005.

social” que tiene una más que notable presencia en los desarrollos técnicos y profesionales del Trabajo Social moderno. Algunos de sus elementos nos ayudan a entender el sistema de trabajo concreto que las trabajadoras sociales deben desarrollar con los usuarios.

B) La teoría de *lo social* en la UE

Las operaciones que se despliegan en todo el proceso de intervención social de los servicios sociales se incluyen en una teoría global que tiene como referente principal el concepto de *exclusión*. Veamos a continuación algunos de los elementos constitutivos de esta teoría y su impacto en los procesos de trabajo cotidianos en las instituciones de servicios sociales.

Ya en el año 2000 la Comisión de las Comunidades Europeas, por medio de una comunicación¹⁸⁹, marcaba los términos en lo que se entienden los problemas de integración social para los países miembros. Ahí se reconoce la realidad multidimensional del fenómeno, su dependencia estructural y se califica la marginación social como uno de los principales “*retos a los que se enfrentan nuestras economías y sociedades*” (op. cit.: 4): si el futuro económico de la Unión gira en torno a lo que se denomina el “*avance de la sociedad del conocimiento*”, en este recorrido se prevé que puedan surgir “*nuevas formas de exclusión*” en aquella parte de la población que no sea capaz de sumarse a esa “*economía y sociedad del conocimiento*”. El análisis de la pobreza y la exclusión social que se deriva de ello gira en torno a la capacidad o no de los individuos para mantenerse en unas determinadas condiciones productivas y esto tiene unas consecuencias directas tanto en la formulación de las medidas de la integración/exclusión social -fundamentalmente individualizadoras- como en los diseños de los protocolos y procesos de intervención social -procesos pautados de reintroducción en el proceso productivo-. En ese documento se

¹⁸⁹ Comunicación de la comisión: Construir una Europa que fomente la integración. Bruselas 1.3.2000 COM (2000) 79 final.

define la “vulnerabilidad” y “los riesgos de exclusión social” en términos de incapacidades o falta de “competencias” para mantenerse inmerso en una economía donde la “innovación y el conocimiento” son básicos:

“Con toda probabilidad, la incesante aceleración de los cambios que remodelan nuestras economías y sociedades exacerbará la vulnerabilidad y aumentará los riesgos de exclusión social, sobre todo de las personas que no han adquirido las competencias necesarias para desempeñar con éxito las actividades basadas en la innovación y el conocimiento, así como de aquellos que, por distintas razones, no participan en el mercado de trabajo” (op. cit: 5)¹⁹⁰.

El principal eje vertebrador de la lucha contra la exclusión será la incorporación y mantenimiento de las personas en el mercado de trabajo -sea éste un espacio de mayor o menor incertidumbre- pero no el único. La Comisión conceptualiza el fenómeno de la exclusión social también como una cuestión de obstáculos a salvar. El proceso de inclusión queda así definido como un *recorrido* que las personas tienen que realizar para poder “participar plenamente en la sociedad del conocimiento y la información”, un recorrido lleno de acciones encaminadas a “garantizar el acceso a la tecnología de la sociedad del conocimiento, así como a la habilidades y competencias necesarias” (op. cit.: 7). La cuestión del *recorrido* o *itinerario* condiciona en gran medida la estructuración de los servicios de ayuda social y las prestaciones locales en materia de integración social, hasta tal punto que la misma actividad de los trabajadores sociales de zona del centro de Servicios Sociales se establece en esos términos de *itinerarios* o *procesos de inserción social*, así como ayudas y prestaciones, algunas de carácter central en el sistema local de ayuda social como es el caso de la Renta Mínima de Inserción. Buena parte de la protocolización de la ayuda social y del sistema documental que desarrollan los trabajadores sociales locales se rige por este

¹⁹⁰ Es interesante subrayar cómo el trabajo y la actividad productiva, pasa a denominarse eufemísticamente “participación” en el mercado de trabajo. La terminología no es casual y contribuye a construir un panorama en el que la cuestión o no de trabajar tiene que ver con la capacidad o no de *participar* en el mercado de trabajo, ignorando otros muchos factores que condicionan ese mercado y sus sucesivos ajustes, al menos en la Europa de comienzos del siglo XXI.

principio de *itinerario* y por la base de un trabajo en torno a las *habilidades y competencias*.

Por otra parte, el análisis que la Comisión hace de un “*fenómeno estructural*” como la exclusión social conduce enseguida a una acotación individualizada de las circunstancias que ubican a las personas en esas zonas de exclusión. Ante lo que se denomina “*globalización de la economía*”, “*reestructuración industrial*” o “*evolución tecnológica*” -aspectos todos ellos que parecen definir con claridad lo que pasa en la sociedad occidental actual- los retos de adaptación quedan ubicados en las iniciativas que tomen los individuos y sus capacidades para insertarse y adaptarse¹⁹¹. Quedarse fuera, ubicarse al margen, se debe en gran medida a la incapacidad de algunos y algunas para insertarse profesionalmente y amoldarse “*a las modalidades de trabajo móviles y flexibles*”, o por su incapacidad para “*ejecutar las nuevas tareas de la economía del conocimiento*”. Este análisis se hace explícito y sin complejos. Se inscribe en el marco de las políticas sociales neoliberales a las que he hecho referencia; unas políticas cuyo eje principal es el reto productivo donde la integración social pasa por la incorporación al mundo del trabajo y la adaptación de las personas a las circunstancias en las que ese mundo se desarrolla en el ámbito del capitalismo mundial:

“un enfoque político global y coordinado a favor de la integración social debería ir mucho más allá de la mera redistribución de la riqueza mediante el pago de prestaciones pasivas a los excluidos por el cambio económico y social: el reto no consiste en aumentar la redistribución, sino más bien en gestionar nuestras economías y sociedades de modo que se maximice el potencial de participación plena y la calidad de vida de todos los ciudadanos” (op. cit.: 8)

Desde esta perspectiva, la integración social y la lucha contra la exclusión son actividades que forman parte de un proceso más amplio de “*gestión*” de la

¹⁹¹ Cabe preguntarse en qué medida y de qué manera esos mismos individuos, sobre todo aquellos ubicados en las franjas excluidas, han participado en esos fenómenos de *globalización, reestructuración o evolución*.

economía, y se tienen que centrar en el trabajo de *adaptación* para que los ciudadanos puedan afrontar los cambios; según señala el informe en la misma página ya citada, hay que *“promover y apoyar un proceso de adaptación que anticipe los cambios y prepare a los ciudadanos para afrontarlos”*. La *“lucha contra la exclusión social”* es una idea marco que incluye un potente y claro mensaje al ubicar la cuestión social en el terreno de un imaginario enfrentamiento, en el que, entre otras cosas, es necesario *hacer un frente común y unir fuerzas*. Por medio de un diagnóstico superficial compartido (a priori, nadie está *a favor* de la exclusión), el *enemigo a batir* es fácilmente reconocido como tal por diversos actores sociales, desde el nivel institucional más amplio al más concreto localmente. Esta *lucha* compete a todos, *“a los Estados miembros”*, y también *“los interlocutores sociales y las organizaciones no gubernamentales desempeñan...un papel fundamental al respecto”*. Esta *lucha* no es ni breve ni sencilla: básicamente se trata de integrar a las personas en el contexto de una sociedad altamente competitiva *“basada en el conocimiento y la información”*, es decir, en la *capacitación* para la adaptación a un mercado laboral particular¹⁹². El objetivo claro es el de reducir la necesidad y el volumen de las transferencias sociales, porque el punto de partida es la consideración de que Europa vive en un avance y crecimiento económico, al menos durante la presente década. A partir del otoño de 2008, resulta evidente que este objetivo queda cuestionado y al descubierto ante la evidencia de la grave crisis financiera.

Desde la Unión Europea se apunta a la necesidad de que se arbitren acciones y *“planteamientos integrados sofisticados, específicos e innovadores”* que incluyan mecanismos de coordinación, la elaboración de marcos legislativos locales y diseñar los *itinerarios* que conduzcan a estas personas hacia la integración. El mismo concepto de *“itinerario de inserción”* va a funcionar también como idea marco con gran capacidad de condicionamiento de las

¹⁹² El planteamiento es evidente y explícito, se habla de *medidas activas de reinserción de los trabajadores en el mercado de trabajo*, de la *promoción del aprendizaje permanente*, del *aumento de la capacitación*. Todo ello para lo que, eufemísticamente, se denomina *“continuar participando activamente en la vida profesional”* (op. cit.: 11).

políticas locales. Esta idea de *itinerario*, que subraya la condición de traslado/desplazamiento en el imaginario de la exclusión a la inclusión, permite agrupar con una lógica las distintas actividades y acciones que se realizan con los usuarios, marcar objetivos y establecer un horizonte más o menos claro de aspiraciones para usuarios y profesionales de ayuda social¹⁹³. De fondo, esta idea marco se basa en una percepción optimista ingenua en relación a las dificultades de las personas, que ubica la solución en el diseño correcto de *rutas de salida* de la pobreza, una cuestión que tiene el efecto perverso de poner todo el acento en los esfuerzos individuales -y las ayudas técnicas de unos profesionales- y de olvidar los mecanismos y procesos de producción y reproducción social de los problemas sociales, incluida la génesis social de éstos. El acento en la individuación es evidente cuando se plantea el reto de trabajar lo que denominan “*competencias básicas*” -hoy, por cierto, un concepto que ha permeado plenamente en el campo educativo y en el diseño de las políticas educativas-, que se deben renovar debido precisamente a las características del entorno laboral y profesional de la Europa del siglo XXI. Las *competencias básicas* remiten al ámbito individual, unas personas que tiene que ser capaces de:

“desarrollar su capacidad de aprendizaje y resolución de problemas; deben apreciar el valor de los conocimientos científicos y tecnológicos; tendrán que ser capaces de utilizar la informática, hablar idiomas extranjeros, desarrollar el sentido de iniciativa y el espíritu empresarial, además de ser ciudadanos activos, libres y responsables” (op. cit.: 11).

Evidentemente, aquí no sólo se está orientando el hacia dónde de la intervención social sino que se está poniendo en juego un modelo de ciudadano/a próximo al grupo de los dominantes. Un modelo que servirá de referencia para el trabajo social con el colectivo de los *excluidos*. Cuando se trata de diseccionar su situación social y plantear su itinerario de inserción, el

¹⁹³ Tal y como se indica en el documento, la idea de los *itinerarios de inserción* es “una noción operativa que se ha convertido en un principio esencial de las medidas de lucha contra la exclusión aplicadas en todos los Estados miembros con el apoyo de los Fondos Estructurales”(op. cit.: 10)

procedimiento individualizador es un paso necesario. En el apartado del documento donde se explica la necesidad de manejar datos e indicadores multidimensionales y longitudinales se señala que:

“la exclusión social no se explica sólo por unos ingresos reducidos, sino que está relacionada con la situación profesional y con una serie de indicadores referidos a los medios de cada individuo (nivel educativo, propiedad de vivienda o vehículo) sus percepciones (dificultades para llegar a fin de mes, incapacidad de permitirse una semana de vacaciones al año) y su satisfacción (por ejemplo respecto a su trabajo, educación salud, vivienda y entorno en el que vive), todos ellos factores del nivel y la calidad de vida de las personas” (op. cit.: 20).

De esta manera se establecen las áreas significativas de la vida de los usuarios de los servicios sociales para la delimitación y definición de su realidad problemática, con traducciones prácticas para los trabajadores sociales. Por ejemplo, el párrafo citado indica buena parte de los epígrafes que constituyen los documentos de uso básico de los y las trabajadores sociales del centro municipal de Servicios Sociales.

Las políticas europeas en materia de *integración social y lucha contra la exclusión* también implican la extensión de un tipo específico de protocolización del Trabajo Social. Así, para la elaboración y participación en el *Programa plurianual de apoyo operativo a la cooperación*, se hace necesario delimitar y compartir un concepto de *exclusión* y de los *mecanismos de integración social*, una cuestión que deriva en la delimitación de prácticas hegemónicas basadas en los mismos indicadores y métodos de valoración, así como de los *costes* de la exclusión social. Participar en este programa implica la selección y el intercambio de *buenas prácticas* -y por tanto, la valoración negativa y la evitación de las *malas prácticas*-. Respecto a la integración de las personas en el mercado de trabajo, el documento se hace eco de las recomendaciones realizadas años atrás en la Recomendación 92/441/CEE de 24 de Junio de 1992, a partir de la cual se podría elaborar un marco de requisitos mínimos sobre integración

definido a nivel comunitario; esos requisitos mínimos serían los principios orientadores para prácticas que se han de llevar a cabo en el nivel institucional local:

“formas de asociación, medidas de coordinación y estructuras que garanticen tal enfoque, itinerarios de integración que combinen sistemas de ingresos mínimos, políticas activas del mercado de trabajo...” (op. cit.: 16).

Más adelante, pero siempre en el momento clave del inicio del primer decenio del siglo XXI, en octubre 2001, el Comité de Protección Social elabora un *“Informe sobre los indicadores en el ámbito de la pobreza y la exclusión social”*. En este informe se sientan las bases comunes por medio de las cuales todos los países miembros deben medir la pobreza en su territorio y así poder realizar análisis comparativos útiles y diseñar políticas correctoras eficaces. Allí se clasifican los indicadores en *primarios* y *secundarios* -ambos a asumir por todos los países- a los que añaden un tercer grupo de indicadores que puede variar de un país a otro. Los indicadores primarios giran en torno a la *renta -tasa de renta baja, distribución de la renta, persistencia de renta baja, desfase de renta baja mediana...-* y a otros indicadores relacionados con el empleo -*cohesión regional, tasa de desempleo...-*. De los diez indicadores desglosados en el documento, siete de ellos se refieren a uno de estos dos asuntos. Los tres restantes hacen referencia al *abandono prematuro* del sistema de enseñanza, a la *esperanza de vida al nacer* y a la *percepción del propio estado de salud*¹⁹⁴.

¹⁹⁴ Este *“Informe”* constituye una base sobre la que los técnicos de la Unión Europea continúan trabajando, para definir y mejorar esos indicadores. A partir del Consejo Europeo de Laeken, en diciembre de 2001, se reconoce que hay algunos aspectos de la pobreza y de la exclusión social que no está bien cubiertos por el conjunto de indicadores y se pone en marcha el estudio y propuesta, por parte del Comité de la protección social, de un conjunto de indicadores más ajustados y que denominan *“indicadores de privación material”* que no trascienden esta acotación individualizada de los problemas y dificultades sociales: los ítems ahora se reagrupan en tres dimensiones, la primera de *“dificultades económicas”* -*“no poderse permitir una semana de vacaciones por año fuera de casa”, no poder evitar “retrasos en los pagos”, “no poder permitirse una comida compuesta de carne, pollo o pescado cada dos días”, o no poder permitirse “calentar convenientemente el hogar”-*, la segunda de *“bienes de consumo”* no fungibles -ausencia de televisión en color, teléfono y vehículo privado-, y en tercer lugar de *“alojamiento”* -presencia de goteras, humedades, alojamiento demasiado sombrío, ausencia de servicios y baños interiores-. La propuesta inicial queda recogida en el boletín *“Statistiques en bref”* Population et conditions

Estos indicadores primarios se consideran los más importantes para dar cuenta del fenómeno de la exclusión social. Los indicadores secundarios, según reza en el documento *“vendrían en apoyo de estos indicadores primarios y describirían otras dimensiones del problema”*. En cualquier caso, éstos giran en torno al dato de la renta¹⁹⁵, el desempleo¹⁹⁶ y el nivel educativo. Este conjunto de indicadores compartidos permite la medida de la pobreza y el alcance de las políticas sociales de manera homogénea en todos los Estado de la Unión y constituye una labor específica de delimitación de este fenómeno de la *“exclusión social”* que ubica el fenómeno en el espacio de la vida individual. En este informe, además, se valora positivamente los trabajos iniciados a partir de estos indicadores y hace la recomendación de que la actividad continúe acordando en común nuevos indicadores en torno a la exclusión social como son las *“condiciones de vida”*, la *“pobreza persistente y ocasional”*, el *“acceso a los servicios públicos y privados esenciales”* o la *“dependencia de las prestaciones sociales y prestaciones familiares”*, con lo cual se abre una perspectiva de trabajo de delimitación común de otros aspectos que se consideran que conforman esta realidad de la pobreza. De cada indicador es de esperar que se deriven un conjunto de medidas y de acciones que protocolizan el análisis primero y la intervención social después de los casos de exclusión social. El Comité de Protección Social es consciente de la importancia de estructurar las políticas de *“lucha contra la exclusión”*, una cuestión para la que las medidas tienen que ser comunes y los datos sustentados en la estadística: *“a fin de garantizar el control del proceso de integración social en su pluridimensionalidad, es de vital importancia desarrollar la capacidad estadística, sacando al mismo tiempo el máximo provecho de los datos de que se dispone actualmente”*¹⁹⁷.

sociales. Conditions de vie et bien-être. 21/2005, por A.C. Guio, en publicación de Eurostat, de la Unión Europea en 2005.

¹⁹⁵ En concreto *“dispersión en torno al umbral del 60% de la renta baja mediana”*, *“tasa de renta baja en un momento determinado”*, *“tasa de renta baja antes de las transferencias”*, *“distribución de la renta”* - coeficiente Gini- y *“persistencia de renta baja”*.

¹⁹⁶ Catalogado bajo los epígrafes: *“Proporción de desempleo de larga duración”* y *“Tasa de desempleo de muy larga duración”*

¹⁹⁷ Los datos estadísticos a nivel de la Unión Europea se encuentran fundamentalmente en la publicación anual de Eurostat *“La situación social de la Unión Europea”*, tal y como señala el

En definitiva, en el ámbito de la Unión Europea existe una política específica de gobierno de la pobreza que incluye la delimitación de los itinerarios de *inclusión social* y dispone de instrumentos de ponderación propios, como es el caso de los indicadores citados, que tienen un efecto directo sobre la intervención social institucional a nivel local. En este ámbito, las tecnologías documentales juegan un papel central en un tipo de ayuda social que basa buena parte de su estrategia en los indicios de problemas y en los indicadores de riesgo, y donde el trabajo específico de con estos datos no se realiza únicamente por parte del trabajador social de zona que tiene el encuentro directo con los usuarios. Antes bien, esos datos pasan a formar parte de los contenidos de un trabajo documental institucional en el que participan otros muchos profesionales, y algunos de ellos nunca han tenido contacto directo con los sujetos-usuarios en cuestión. Entre otras cosas, porque *no es necesario*. Para Castel (1986: 219-244), esta circunstancia se enmarca en una nueva política de tratamiento de los problemas y las enfermedades, que implican nuevas estrategias de trabajo, centradas ahora en la delimitación y tratamiento de los riesgos consistentes en la detección sistemática inscrita, a su vez, en las nuevas modalidades de vigilancia. Estas prácticas colocan en segundo plano la relación directa y continuada entre el profesional de ayuda y el usuario, y éste pasa a ser tratado -sobre todo documentalmente- en base al conjunto de datos e indicadores sobre su vida y sus problemas. La prevención y contención del riesgo transforman un elemento básico de la relación profesional del Trabajo Social cuando los profesionales de la ayuda trabajan con sujetos que descomponen en datos, indicadores y factores¹⁹⁸.

Colectivo IOE (2008) También es posible consultar al respecto los boletines de Eurostat denominados "*Statistiques en bref*".

¹⁹⁸ Castel (1986) señala con claridad que en esta nueva política de trabajo se produce la disociación entre el diagnóstico y el tratamiento, de manera que se transforma la pretendida actividad terapéutica en otra que tiene un carácter de examen pericial. Esta cuestión tiene implicaciones no sólo en el ámbito de la relación entre el profesional y el usuario sino también en el interior del orden institucional y entre los distintos profesionales que lo componen. Así, Castel considera que esto produce una situación donde los técnicos se subordinan a los administradores, de manera tal que los profesionales que mantienen las relaciones cara a cara con los usuarios quedan relegados a funciones auxiliares de la gestión, concentrado su labor en

C) Finalmente...

El proceso de desocialización de los sujetos en la intervención social no puede explicarse, como hemos mostrado, a partir únicamente de las claves institucionales locales. Por el contrario, es necesario lanzar líneas de análisis en relación a las políticas de atención y gobierno, que implican una definición particular de los problemas sociales, las poblaciones vulnerables y la propia intervención social posible. De esta manera, los marcos en los que se desarrollan los programas locales de ayuda social no se encuentran aislados de los condicionantes ideológicos y políticos. El contexto político y las tensiones entre los grupos sociales constituyen uno de los ejes directivos de las políticas de gobierno de la pobreza, una cuestión que, en distintas direcciones, han sido ampliamente tratada por la literatura científica que analiza el desarrollo histórico de la asistencia social (Álvarez-Uría 1983; Lima 1986; Torres 1987; Geremek 1989; Alonso y Gonzalo 1997; Morell 2002; Barbero 2002; Miranda 2004; Castillo y Oliver 2006; Paugam 2007). A lo largo del siglo XX y en las sociedades occidentales, la cuestión de los servicios públicos ha formado parte de los debates ideológicos en torno a las fórmulas de gobierno, sobre todo desde la crisis económica iniciada en los Estados Unidos a partir de 1929 y las políticas de gasto público que se desarrollaron posteriormente, así como el establecimiento del llamado Estado del Bienestar en buena parte de Europa. De nuevo, la crisis de la primera mitad de los años setenta actualiza el debate acerca del alcance y extensión de las coberturas sociales y los servicios públicos estatales, que llegan a afrontar un cuestionamiento abierto por parte de las nuevas formulaciones liberales y conservadoras en los años ochenta y noventa, de la mano de los gobiernos conservadores de dos potencias hegemónicas: el Reino Unido de Margaret Thatcher y los Estados Unidos de Ronald Reagan. A partir de 2007, la situación de grave crisis financiera, con claros impactos en la

la actividad de recogida de datos para la realización del *diagnóstico-examen pericial*, desconectando así sus experiencias de trato directo con los usuarios de los circuitos de tratamiento de la información y toma de decisiones acerca de la intervención social.

vida social, acentúa esta tendencia, que ahora se concreta en estrictas restricciones del gasto público, políticas de contención del déficit, flexibilización del mercado laboral y creciente desregulación de las actividades económicas; medidas todas ellas que se incluyen en el marco neoliberal- conservador que domina entre las élites políticas y financieras.

Especialmente reveladoras resultan las traducciones y aplicaciones de la ideología de la “*Nueva Derecha*” anglosajona al campo del Trabajo Social (Lymer y Butler 2004). Fuerza dominante en el Reino Unido a partir de los años 80 del siglo pasado, combina ideas económicas neoliberales con puntos de vista conservadores acerca del rol del Estado, en el sentido que la intervención de éste daña el funcionamiento libre del mercado y que limita la propia libertad de los individuos. Desde esta ideología, el Estado de Bienestar de la tradición socialdemócrata es visto como problemático porque, al interferir en el mercado, reduce las recompensas por el éxito y los castigos por el fracaso de las actividades de los individuos, desincentiva la iniciativa empresarial de los individuos, crea una carga económica para las arcas públicas y porque se gestiona de manera ineficiente (op. cit.: 39). Desde una perspectiva crítica, Álvarez-Uría¹⁹⁹ señala que esta ofensiva neoliberal desarrolla las políticas de privatización con legitimidad científica, recurriendo a racionalizaciones sólidas que se sirven de argumentos sociológicos (Álvarez-Uría 1998 :353). Así, en los Estados Unidos, estos argumentos giran en torno a la delimitación individual de los problemas sociales, al recurso de la etnicidad para explicar los conflictos, la caracterización moral de los *underclass*, un trabajo específico sobre el concepto de *felicidad* y el proceso de despolitización y des-responsabilización del saber económico que coincide con el auge de lo que denomina “*patólogos sociales*”.

Por otra parte, las políticas sociales neoliberales, en un sentido contrario a lo que públicamente defienden y aspiran –esto es: la reducción a mínimos del Estado-, contribuyen a afianzar un tipo específico de Estado y un tipo de

¹⁹⁹ Bourdieu y Wacquant también desarrollan el análisis de la jerga neoliberal en su texto acerca de las *Astucias de razón imperialista* (Wacquant, 2005).

gobierno de la población, donde adquiere mucha importancia el mantenimiento del orden público, la conservación de la seguridad y la contención de los problemas sociales, en aras de disponer de un marco adecuado para garantizar la estabilidad de los mercados financieros, las líneas de flujo de capital, así como la seguridad y estabilidad de las clases sociales dominantes. En realidad, implica una apuesta específica por delimitar *la inseguridad social* y mantenerla en unos márgenes y espacios controlables. Tal y como señala Castel (2003), es reduciendo la *propiedad social*²⁰⁰ como se mantiene viva una cierta cantidad de poblaciones en inseguridad permanente, en mayor o menor grado, sobre las cuales se despliegan unos servicios de ayuda social, cada vez con un mayor carácter discrecional, de duración incierta, con plazas escasas y limitadas, con una elevada rotación de profesionales y articulada con las entidades privadas de filantropía y caridad. Trabajar con estas poblaciones requiere, pues, unos profesionales cognitivamente bien armados para contemplar a los sujetos usuarios *como si vivieran en un espacio fuera de lo social* (Idem :p. 63). Esta especie de degradación de los individuos, que toma su curso en las políticas sociales neoliberales, los coloca en espacios desocializados y aparecen, también en las instituciones de ayuda social, como seres que no conforman grupos sociales, aislados, sólo tratables mediante las operaciones de trabajo con el caso social. Se reducen los individuos a alguna de sus características (culturales, de clase social, problemáticas) ocultando su mundo social y sus condiciones de existencia.

Además, esta política social neoliberal (Ávila y Malo 2010) pone un especial énfasis en incluir *lo social* en el mercado. El proyecto de las clases medias de prosperar *hacia arriba*, puede quedar momentáneamente en suspenso debido a las importantes crisis financieras y económicas del capitalismo tardío pero, a su vez, esta política social neoliberal de mínimos asociada a un proceso

²⁰⁰ Sobre todo cuando se trata de una *propiedad para la seguridad*, que está garantizada como derecho (es el caso de la jubilación, pero lo podría ser de otros tipos de prestaciones, salarios sociales, etc)). Castel desarrolla con clarividencia las implicaciones de esta propiedad (Castel 2004: p. 43)

de acotación individual, culpabilización personal primero y penalización de la pobreza después, reduce la tranquilidad social de esas capas medias que, en condiciones de implantación de un Estado de Bienestar completo y potente, acudirían a la amortiguación de unas políticas sociales generalizadas. Esta inseguridad social de las clases medias es la que alimenta, apenas con alguna fricción, un mercado laboral crecientemente incierto, flexible y desregulado donde se produce una paulatina merma en los derechos básicos –representada por las características, por ejemplo, de las últimas reformas laborales en España– así como el desmantelamiento de los servicios públicos y la desarticulación de la protesta política organizada.

A partir de las descripciones de las importantes transformaciones del capitalismo contemporáneo (Méndez, 1997)²⁰¹, así como las diversas modalidades de articulación de la ideología neoliberal (Álvarez-Uría 1998, Ávila y Malo 2010, Carmona, Sánchez y García 2012, De Francisco 2000, Harvey 2007, Santos Ortega 2003, Wacquant 2010)²⁰², es posible situar en los años 70 del siglo pasado el momento en el que se ha producido un giro en las prácticas y en el pensamiento político-económico. En la actualidad, los defensores de las diversas modalidades de neoliberalismo ocupan posiciones de influencia en los gobiernos y en los grupos de presión con poder, incluido el ámbito académico, medios de comunicación, entidades financieras, ministerios, bancos centrales y en instituciones internacionales como el Fondo Monetario Internacional, el

²⁰¹ Cabe situar a los servicios sociales en un proceso global de cambio del denominado sector terciario, en el marco de la transformación del capitalismo que se inició con el capitalismo mercantil previo a las Revoluciones Industriales y culmina ahora con el denominado *capitalismo global*. Con un importante peso sobre las economías occidentales, el sector terciario afronta en la actualidad un proceso de *industrialización de los servicios* –cada vez más estandarizados y sometidos a la racionalización industrial de los procesos– complementarios a otro proceso de *terciarización de la industria* –incorporación de los servicios a los procesos industriales–. En este panorama, los servicios sociales de carácter moderno, tradicionalmente asumidos por las administraciones públicas, se han transformado en uno de los terrenos de experimentación de los procesos de externalización y privatización de los servicios públicos

²⁰² Para Harvey (2007) el neoliberalismo fue una contundente y articulada respuesta política concebida por las clases dominantes globales para disciplinar y restaurar los parámetros de explotación considerados *razonables* tras la onda de luchas que recorrieron el planeta tras la Segunda Guerra Mundial; en el escenario mundial de postguerra y el consiguiente equilibrio de bloques, del lado occidental el neoliberalismo se presenta como una construcción minuciosa de un consenso ideológico.

Banco Mundial y la Organización Mundial del Comercio. En realidad, esta opción ideológica se ha naturalizado: el neoliberalismo se ha tornado oficial y hegemónico como forma de discurso -y como estrategia, los *dogmas* se presentan como teorías-. Posee penetrantes efectos en los modos de pensamiento, hasta el punto que ha llegado a incorporarse a la forma natural en que muchas personas interpretan, viven y entienden el mundo²⁰³.

En resumen, esta posición preeminente trabaja, al menos, en la dirección de tres efectos de claro impacto en el campo de la intervención social y contribuyen a constituir sus peculiaridades, aquellas que, por otra parte, condicionarán el trabajo de los agentes de ayuda social con los usuarios de las instituciones.

Un primer efecto lo encontramos en los discursos acerca de la necesidad de reducir y ajustar el gasto en distintos servicios sociales públicos, bien eliminando servicios que hasta ahora se ofertaban, bien externalizando una parte o su totalidad, bien delimitando aún más las poblaciones que pueden acceder a ellos. En este último caso se restringen las condiciones de acceso a las poblaciones que puedan demostrar mayor grado de miseria y de necesidad urgente de las ayudas²⁰⁴, de tal forma que, además de ayudar a obviar las explicaciones acerca del origen social de sus problemas, se objetivan poblaciones cada vez más señaladas, delimitadas y codificadas como problemáticas.

²⁰³ Un proceso que afecta a todas las áreas de la vida cotidiana: organización doméstica, servicios y planificación educativa o el mundo laboral, entre otros. El propio Harvey (2007) señala cómo la ideología neoliberal, en su afán de traer la atención y constituir del mercado un eje básico, tiene un enorme interés por desarrollar las tecnologías de la información, aumentar las posibilidades de cálculo, de almacenaje de datos, de interconexión de puestos de trabajo y de fuentes de información.

²⁰⁴ Esto es lo que ocurre en los Servicios Sociales municipales de Madrid, cuando asistimos, en los últimos años a un proceso paulatino de reducción de las cuantías destinadas al servicio de Ayuda a Domicilio o al servicio de Teleasistencia. Está por ver el conjunto de impactos concretos que acarrearán los cierres de los servicios de atención a drogodependientes, o los distintos dispositivos de mediación vecinal e intercultural que tímidamente se iniciaron a finales de los años 90 y que ahora ya han desaparecido.

Otro de los efectos de esta ideología es la instalación de un *contexto competitivo* en el campo de los servicios de ayuda social: los tradicionales mecanismos burocráticos de distribución de ayuda social se reemplazan por estructuras competitivas para las instituciones de ayuda social -concursos para acceder a contratos de prestación de servicios, convocatorias anuales de subvenciones- que modifican sustancialmente los roles de los profesionales -que necesitan desarrollar habilidades de *gestión*- y también del propio voluntariado en el que tradicionalmente las instituciones privadas locales han basado buen parte de su tarea de la ayuda social²⁰⁵. Estas instituciones han incorporado la disciplina de lo económico, la eficacia y la eficiencia -con sus consecuentes mecanismos de examen y auditoría²⁰⁶-.

Y, por último, un tercer efecto, relacionado con el anterior, es la *progresiva inserción en el mercado y privatización* de los servicios de ayuda, puesto que ya se sostiene que estos servicios se pueden ofrecer de una manera mucho más eficiente y barata por parte de la iniciativa privada -como, por otra parte, viene ocurriendo en otros órdenes de la política local, incluidos los de otros servicios públicos-. En la Comunidad de Madrid, se ha consolidado un sistema de prestación de dichos servicios basado en la gestión privada mediante contratos de gestión con empresas del sector y en la derivación de servicios a entidades privadas sin ánimo de lucro que sustituyen la gestión pública directa. Los convenios de colaboración con entidades sin ánimo de lucro y la relación con éstas mediante la concesión de subvenciones discrecionales es frecuente en los ámbitos específicos de protección de la infancia - por ejemplo, con los denominados *centros de día para menores*-, mediación familiar, prevención y

²⁰⁵ Para el análisis de las distintas versiones del voluntariado en el ámbito de las instituciones de ayuda social, así como su articulación con las políticas sociales y el contexto laboral resultan muy reveladores los trabajos de Zurdo (2003, 2004)

²⁰⁶ Tanto el Ayuntamiento de Madrid como la Comunidad de Madrid realizan puntualmente auditorías externas a las entidades privadas a las que subvencionan. Este hecho, generalizado en los últimos años, ha introducido una nueva variable en la relación entre estas organizaciones privadas de ayuda social y las administraciones públicas que las financian para que realicen buena parte de la política social local.

tratamiento de drogodependencias o en los distintos recursos sociales para personas mayores.

En definitiva, se ha creado un mercado de la ayuda social donde las agencias privadas se convierten en gestoras de la provisión de los servicios sociales. Se produce así una división entre aquellos que son los poseedores de los fondos e infraestructuras de los servicios de ayuda y aquellos otros encargados de hacérselos llegar a los usuarios. Esto tiene un efecto en la *transformación profesional del trabajo social* -por el incremento trabajadores dedicados a la gestión y tramitación de documentos- y la *fragmentación de los procesos de ayuda social* y, además se produce una considerable distancia entre los que tienen el poder de decisión sobre la provisión de servicios y aquellos otros - profesionales locales, *practitioners*, de primera línea, en contacto directo con los usuarios- que tienen un buen conocimiento de la realidad social y del servicio pero tienen muy poco poder de decisión sobre el mismo. Para Lymbery (2004: 45), estas líneas políticas han tenido un impacto significativo en el ámbito de los servicios sociales públicos, donde ya no es posible desarrollar servicios de Trabajo Social de manera continua y segura ya que buena parte del Trabajo Social se realiza fuera de los departamentos públicos de servicios sociales.

La privatización de los servicios, la constitución de un campo competitivo, la acotación individualizada de los problemas, todo ello condiciona las mismas políticas financieras y de gestión de los servicios, incluidos los servicios sociales. Según Monserrat (2004), bajo la idea de que el sector privado gestiona más eficientemente los servicios, se está produciendo un proceso de aumento de la concertación y la subvención con entidades privadas, además de la externalización de los servicios, como fórmulas para asegurar la provisión de servicios sociales a la población. De estas dos fórmulas, los conciertos son los que aseguran una financiación con cierta continuidad a esas instituciones privadas, tradicionalmente asociaciones y entidades locales que ya llevaban una trayectoria de trabajo social a nivel local.

Esta manera de proveer los servicios sociales ha creado un escenario de competitividad entre las entidades sociales y, lo que es más importante, ha permitido la entrada en esos concursos públicos de empresas mercantiles que ven precisamente en este ámbito un sector emergente. En este contexto neoliberal, *lo social* se convierte -la llamada “responsabilidad social”, como tantas otras cosas: “la salud y bienestar”, “la inteligencia emocional”...- en marca de prestigio en el mercado de tal manera que las empresas -sobre todo aquellas más grandes y poderosas- inician un proceso de *oenegización*, creando fundaciones, accediendo a concursos, ejerciendo presión hacia la Administración pública y compitiendo con la organizaciones no lucrativas tradicionales²⁰⁷. En este proceso se incluye la creciente importancia otorgada al llamado “marketing social” que termina por certificar la marca de *lo social* como garantía de calidad humana, concienciación, empresa consecuente y otras características que acaban por otorgar mayor visibilidad y aceptación social a la empresa, posicionándola en lugares privilegiados para entrar en nuevos mercados. Por otra parte, permite una más directa y nítida flexibilización de la oferta: hoy, en el contexto de la denominada “crisis económica” se reducen las subvenciones a esas entidades privadas, se clausuran servicios por eliminación de concursos o se mantienen oficinas bajo mínimos; todo ello con un impacto mediático mínimo y escasas reacciones de protesta colectiva y articulada.

²⁰⁷ Montserrat (op. cit. :231-232) señala que “las Organizaciones No Lucrativas están en una posición desfavorable respecto a las empresas mercantiles cuando acceden a concursos o cuando se trata de ofrecer un servicio que requiere previamente una inversión”. Estas empresas mercantiles tienen mayores facilidades para acceder a los créditos bancarios y afrontar inversiones con capacidad de endeudamiento.

Los códigos fundamentales de una cultura –los que rigen su lenguaje, sus esquemas perceptivos, sus cambios, sus técnicas, sus valores, la jerarquía de sus prácticas- fijan de antemano para cada hombre los órdenes empíricos con los cuales tendrá algo que ver y dentro de los que se reconocerá. *Las palabras y las cosas*, Michel Foucault .

CODA

El análisis de la forma de trabajar de los profesionales de la intervención social nos ha permitido adentrarnos en la variabilidad limitada de relaciones que admiten las instituciones locales, así como en los detalles de un proceso específico de transformación de los sujetos. Como hemos podido comprobar, este proceso de transformación implica activamente a los y las trabajadoras sociales en su mirada, en sus palabras y en sus tareas cotidianas. Pero, más allá de la descripción de estos operativos que transforman a los sujetos en esquemas, ha sido necesario ponerlos en conexión con los contextos institucionales y políticos más amplios, a partir de los cuales es posible desarrollar explicaciones que trasciendan a la lógica propia del campo de la intervención social, que tenderá siempre a explicarse en términos de los sucesos inmediatos que le afectan, de las características y vicisitudes de los profesionales y las instituciones donde trabajan y, en definitiva, a partir de las lógicas explicativas del campo que contribuyen a re-construir y perpetuar.

Viendo ahora el contexto político en que esto se desarrolla comprobamos que, al menos, hemos conseguido elaborar una aportación para lo que sería una etnografía de los procesos locales de normalización de la *inseguridad social*, que no se limita al campo de la ayuda social pero, sin duda, inscribe en él algunas de sus principales características. La atención social a los pobres y las poblaciones vulnerables no se puede desligar de los discursos productivistas

donde el trabajo está sacralizado y, por tanto, toda aspiración de integración pasa por éste, aún cuando sea difícil de encontrar, esté mal pagado y llegue a parecerse a un moderno régimen de semiesclavitud. Hemos visto cómo esta es una de las cuestiones de fondo que sostienen esa peculiar teoría de lo social de las políticas de la UE. Esta revalorización simbólica y moral del trabajo se dirige a los individuos que quieren participar de la sociedad poniendo todo el énfasis en sus capacidades para integrarse o, como se diría en la ideología del mercado, para venderse; *"hay que saber venderse"*, mostrar las capacidades, resistir a las dificultades, demostrar que eres mejor que quien compite por tu mismo puesto; de esta manera, se rompen las nociones de solidaridad y responsabilidad colectiva²⁰⁸. Los que son incapaces de incorporarse a este tren son relegados a unos espacios de asistencia social en la que se produce un potente ejercicio de vigilancia sobre la peligrosidad y el riesgo. Unos espacios en los que esos sujetos pasan a hora a formar parte de otros operativos experimentales: toda vez que no hay proyecto de integración pasan a constituir poblaciones que se pueden agrupar y renombrar de diversas formas y sobre las cuales se puede ensayar dispositivos de sujeción, que van desde los controles suavizados de papeleos y requisitos para percibir pequeñas ayudas, hasta otros más endurecidos de confinamiento y criminalización.

En realidad, la normalización de la inseguridad tomada como acicate para la búsqueda de soluciones, para espolear a los individuos a buscar y trabajar por hacerse un camino en la vida forma parte del cambio de planteamiento de las estrategias de inserción social del capitalismo tardío. En el horizonte ya no está, ni mucho menos, el pleno empleo. El análisis de las

²⁰⁸ La normalización de la inseguridad se instala cuando esta actividad individual de vender la fuerza de trabajo se convierte en lo habitual y se pierden las referencias temporales: uno se vende por horas, por días, por meses. No existen proyectos profesionales, no es posible establecer relaciones duraderas, estables con los semejantes, desarticulándose cualquier iniciativa de acción sindical, ni siquiera con tiempo para crear conciencia de problemas comunes. La ideología neoliberal dice que eso no es necesario y que la inseguridad es positiva porque moviliza los recursos personales y obliga a dar lo mejor de sí mismo en cada momento. Este es el modelo de integración laboral que se plantea, paradójicamente, a aquellos que están desechados por el mercado de trabajo.

dificultades de inserción e integración en la vida laboral normalizada no sirven para descubrir las fisuras de un sistema productivo que necesita de mano de obra barata, fácilmente sustituible, sino que es el punto de partida para averiguar en qué hueco de la precariedad se puede instalar cada uno -en el caso de que pueda llegar a realizar algún trabajo- y si esto no es posible instalar a las clientelas en el terreno de los asistidos permanentes. En este sentido, parecen confirmarse las expectativas de Castel (1986: 219-244) cuando se pregunta por el advenimiento de un nuevo orden post-disciplinario:

“nuevas estrategias de gestión de la población características de las sociedades denominadas neoliberales. En estas sociedades emergen nuevas formas de control que no pasan ni por la represión ni por el intervencionismo asistencial... ...en su lugar, o mejor, a su lado, se constata el desarrollo de modos diferenciales de tratamiento de las poblaciones que pretenden rentabilizar al máximo lo que es rentabilizable y marginar lo que no lo es. La tendencia que emerge... ...trata de asignar destinos sociales diferentes a los individuos en función de su capacidad para asumir las exigencias de la competitividad y de la rentabilidad”²⁰⁹.

La normalización de la inseguridad remite a un espacio privado, a la responsabilidad de los individuos en el ejercicio de la conducción de sus propias vidas, a las destrezas y habilidades personales. Además, desactiva la extrañeza, la indignación, las posibles movilizaciones conjuntas. Trabaja como un auténtico dispositivo desmovilizador e individualizador. Colabora con la idea de un mundo en el que cada uno tiene que buscarse la vida, quizás con la ayuda de algún experto, y la convicción de que la competencia más dura reside en aquellos y aquellas que viven la misma o parecida situación. Hay que recordar aquí que, precisamente en un contexto de descomposición y fragmentación de clase (Wacquant 2007, p. 283), el asalariado se ha convertido, en sí mismo, en un factor de inestabilidad para las clases populares. En términos políticos y socioeconómicos uno de los conceptos que mejor ilustran el proceso de normalización de la inseguridad lo constituye la aparición y

²⁰⁹ La referencia de Castel se hace en una edición donde se realiza una traducción de su texto publicado en 1983 en *Actes de la Recherche en Sciences Sociales* nº 47-48.

asentamiento del concepto de *flexiseguridad* que, desde los parámetros ideológicos del neoliberalismo, pretende relacionar ese proceso de fragmentación con la necesidad de crear un nuevo tipo de trabajador, movable, adaptable y en entornos laborales cada vez más desregulados²¹⁰. Y como hemos señalado, este operativo normalizador se inscribe en unas políticas de gobierno de la población que renuncian a trabajar la inserción social de determinadas poblaciones problemáticas, especialmente aquellas que no se ajustan al programa diseñado desde el planteamiento de la “inclusión social”. En cambio, los poderes públicos (regionales y municipales, en este caso) han optado por un trabajo de vigilancia, de control y de contención de los efectos de estos grupos sobre el resto de la población (Ávila y Malo 2007; Ávila 2012). No sólo eso: la propia actividad de los profesionales de la intervención social se ha subdividido, fragmentado, parcializado y, en cierta medida, empobrecido, sujeta ahora a una automatización de los procedimientos y a un ejercicio permanente de redefinición de sus misiones y objetivos, en un contexto de incertidumbre respecto al futuro y donde los proyectos a medio y largo plazo son ya imposibles.

Esta tesis no deja de ser una aproximación etnográfica a los procesos de producción y reproducción institucional de un tipo de política social, de una modalidad de trabajo con las poblaciones más vulnerables, de manera tal que hace posible mostrar cómo las operaciones con las que se desarrolla esta política no sólo vienen determinadas e impulsadas *desde arriba*, sino que necesitan concretarse y desarrollarse también *desde abajo*, requiriendo un nivel local de producción de prácticas y de formas de *entender y mirar* a las poblaciones que son objeto de la intervención social. Algunos de los ejes claves del neoliberalismo en lo social, las peculiaridades con que se acotan poblaciones, la focalización en los individuos, el obviar el origen social de los problemas sociales, el trabajo de naturalización de las evidencias, necesitan ser implementadas desde los niveles más básicos y directos de la intervención

²¹⁰ Para un desarrollo más extenso de las implicaciones de la *flexiseguridad* véase Serrano (2008)

social. Por otra parte, la política de detección y contención de los problemas sociales –que hemos descrito y caracterizado históricamente- implica un amplio trabajo de implementación que afecta desde el diseño mismo de las instituciones y dispositivos de atención social, hasta los procedimientos de registro y narración de las vidas de los usuarios. Aún cuando el trabajo cotidiano de los profesionales de la ayuda social está atravesado por fricciones y admite una cierta diversidad de posturas y modelos de relación, éstos trabajadores sociales se encuentran en un medio de trabajo en el que disponen de elementos objetivadores de su relación con los usuarios, así como de dispositivos y prácticas para elaborar la evidencia social con la que introducen a esos usuarios en la lógica asistencial.

En este paisaje social es donde cabe incluir el trabajo cotidiano de los profesionales de la ayuda en una institución local de Servicios Sociales. Este es el contexto en el que se integran los condicionantes de un tipo específico de mirada, de definición de usuarios de esos servicios -de su transformación- y, en definitiva, de la definición misma de los problemas sociales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AA.VV. (1985) *De la Beneficencia al Bienestar Social. Cuatro siglos de acción social*. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en trabajo Social y Asistentes Sociales- Siglo XXI, Madrid.
- AA.VV. (1990) *Historia de la acción social pública en España. Beneficencia y previsión*. Centro de Publicaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.
- AA.VV. (1998) *Neoliberalismo vs. democracia*. La Piqueta, Madrid.
- AA.VV. (2003) *Manual para el Trabajo Social de acompañamiento en los itinerarios de inserción*. Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid, Madrid.
- AA.VV. (2007) *Madrid ¿la suma de todos?, globalización, territorio y desigualdad*. Ed. Traficantes de Sueños, Madrid.
- AA.VV. (2008) *Ponencias y Comunicaciones Jornada Técnica: Adolescentes en riesgo social*. Consejería de Familia y Asuntos Sociales, Madrid.
- ADAMS R., DOMINELLI L., PAYNE M. (eds.) (1998) *Social Work: themes, issues and critical debates*. Palgrave, New York.
- ALONSO L.E. (1999) *Crisis de la sociedad del trabajo y ciudadanía: una reflexión entre lo global y lo local*, en *Política y Sociedad* nº 31 Universidad Complutense, Madrid.
- ALONSO J.M., GONZALO B. (1997) *La asistencia social y los servicios sociales en España*. Boletín Oficial del Estado, Madrid.
- ÁLVAREZ-URÍA F. (1995) *En torno a la crisis de los modelos de intervención social*, en AA.VV. *Desigualdad y pobreza hoy*. Talasa, Madrid.
- ÁLVAREZ-URÍA F. (ed) (1992) *Marginación e inserción. Los nuevos retos de las políticas sociales*. Endimión, Madrid.
- ÁLVAREZ-URÍA F. (1983) *Miserables y locos: medicina mental y orden social en la España del siglo XIX*. Tusquets, Barcelona.

- ÁLVAREZ-URÍA F. (1998) *Retórica neoliberal. La gran ofensiva de los científicos sociales contra las políticas sociales en USA* en AA.VV. (1998) *Neoliberalismo vs. democracia*. La Piqueta, Madrid.
- ÁLVAREZ-URÍA F. Y VARELA J. (2004) *Sociología, capitalismo y democracia*. Morata, Madrid.
- ÁLVAREZ-URÍA F. Y VARELA J. (1989) *Sujetos frágiles: ensayos de sociología de la desviación*. Fondo de Cultura Económica, Madrid.
- ANDER-EGG E. (1985) *Historia del Trabajo Social*. Humanitas, Buenos Aires.
- ANDERSON B. (1993), *Comunidades Imaginadas. Reflexiones sobre el origen y la difusión del nacionalismo*. Fondo de Cultura Económica, México.
- ARIJA B. (1999) *Apuntes para una reflexión teórico práctica de la relación de ayuda en Cuadernos de Trabajo Social*, Universidad Complutense de Madrid, Madrid.
- ÁVILA D., MALO M. (2007) *¿Quién puede habitar la ciudad?. Fronteras, gobierno y transnacionalidad en los barrios de Lavapiés y San Cristóbal*, en AA.VV. (2007) *Madrid, ¿la suma de todos?, globalización, territorio y desigualdad*. Ed. Traficantes de Sueños, Madrid.
- ÁVILA D. (2012) *El gobierno de la diferencia: de las lógicas de gestión de lo social*. Tesis doctoral (E-prints) Universidad Complutense de Madrid.
- AYUNTAMIENTO DE MADRID (2006) *Anuario Estadístico de 2006*.
- AYUNTAMIENTO DE MADRID (1995) *Centros de Servicios Sociales. Área de Servicios Sociales*. Madrid.
- AYUNTAMIENTO DE MADRID (1999) *Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid. Criterios organizativos para la mejora de la atención social*. Área de Servicios Sociales. Madrid.
- AYUNTAMIENTO DE MADRID (2008) *Manual de Intervención de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid para la protección de menores*. Área de Empleo y Servicios a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid. Madrid.
- AYUNTAMIENTO DE MADRID (2002) *Memoria de los Servicios Sociales Municipales 2002*. Área de Servicios Sociales. Madrid.

- AYUNTAMIENTO DE MADRID (2005) Memoria 2005 del Área de Empleo y Servicios a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid. Madrid.
- AYUNTAMIENTO DE MADRID (2006) Memoria 2006 del Área de Empleo y Servicios a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid. Madrid.
- BACQUÉ M.H. (2005) *Associations "communautaires" et gestion de la pauvreté. Les Community Development Corporations á Boston* en Actes de la Recherche en Sciences Sociales 160. Seuil, Paris.
- BARBERO J.M. (2002) El Trabajo Social en España. Mira Editores, Zaragoza.
- BARBERO J.M. (2008) *El método en el Trabajo Social*, en Fernández y Alemán (coords.) Introducción al Trabajo Social. Alianza Editorial, Madrid.
- BARUCH R.A., FOLGER J.P. (1994) La promesa de mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros. Granica, Buenos Aires.
- BAZERMAN C., PARADIS J. (eds.) (1991) Textual dynamics of the professions: historical and contemporary studies of writing in professional communities. University of Wisconsin Press, Madison.
- BEETHAM D. (1996) Bureaucracy. University of Minnesota Press.
- BERGER P. Y LUCKMANN T. (1999) La construcción social de la realidad. Amorrortu, Buenos Aires.
- BERMEJO J.C. (2008) *Competencias "blandas" en la relación profesional*, en Revista de Servicios Sociales y Política Social nº 83, 3er trimestre 2008. Edita el Consejo General De Colegios Oficiales de Diplomados en trabajo Social y Asistentes Sociales. Madrid.
- BIELZA DE ORY V. (ed.) (1984) Geografía General II, Geografía Humana. Taurus, Madrid.
- BLANCH A. (1995) El hombre imaginario. Una antropología literaria. PPC, Madrid.
- BOLUFER M. (2002) *Entre historia social e historia cultural: la historiografía sobre pobreza y caridad en la época moderna*, en revista Historia Social, Fundación de Historia Social, nº 43 (II), Madrid.
- BOQUÉ M.C. (2003) Cultura de mediación y cambio social. Gedisa, Barcelona.

- BOURDIEU P. (1999) *La miseria del mundo*. Akal, Madrid.
- BOURDIEU P. (2007a) *Cosas dichas*. Gedisa, Barcelona.
- BOURDIEU P. (2007b) *El sentido práctico*. Siglo XXI, Madrid.
- BOURDIEU P., WACQUANT L. (2005) *Una invitación a la sociología reflexiva*. Siglo XXI, Buenos Aires.
- BUENO ABAD J. R., PÉREZ COSÍN J. V. (2000) "*Percepciones de los servicios sociales y representaciones de los trabajadores sociales*" en Cuadernos de Trabajo Social, nº 13, Universidad Complutense, Madrid.
- BURCH N. (1991) *El tragaluz del infinito*. Cátedra, Madrid.
- CALCATERRA R.A. (2002) *Mediación estratégica*. Gedisa, Barcelona.
- CARMONA P.; RODRÍGUEZ E., (2007) *Barrios: planificación, inmigración y movimiento vecinal (1939-1986)*, en Madrid ¿la suma de todos? globalización, territorio, desigualdad. Traficantes de sueños, Madrid.
- CARMONA P., SÁNCHEZ A. Y GARCÍA B. (2012) *Spanish Neocon. La revolución conservadora en la derecha española*. Traficantes de sueños, Madrid.
- CASAS F. (coord.) (2000) *Riesgo y protección de la población infantil: factores sociales influyentes según los profesionales de la Comunidad de Madrid*. Consejería de Servicios Sociales, Madrid.
- CASTEL R. (1986) *De la peligrosidad al riesgo* en Alvarez -Uría F. y Varela J. (eds.) (1986) *Materiales de Sociología Crítica*. La Piqueta, Madrid.
- CASTEL R. (1995) *De la exclusión como estado a la vulnerabilidad como proceso* en revista Archipiélago nº 21, verano 1995.
- CASTEL R. (2003) *La Inseguridad Social. ¿Qué es estar protegido?* Manantial, Buenos Aires.
- CASTEL R. (2004a) *Las metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Paidós, Buenos Aires.
- CASTEL R. (2004b) *Encuadre de la exclusión* en Karsz S. (coord.) (2004) *La Exclusión: bordeando sus fronteras, definiciones y matices*. Gedisa, Barcelona.
- CASTELLS M. (1977) *Ciudad, democracia y socialismo*. Siglo XXI, Madrid.

- CASTELLS M. (1981) Crisis urbana y cambio social. Siglo XXI, Madrid.
- CASTELLS M. (1986) La ciudad y las masas. Sociología de los movimientos sociales urbanos. Alianza, Madrid.
- CASTILLO S., OLIVER P. (coords.) (2006) Las figuras del desorden. Heterodoxos, proscritos y marginados. Siglo XXI, Madrid.
- COLECTIVO IOE (2008) Barómetro Social de España, análisis del período 1994-2006, Traficantes de Sueños, Madrid.
- COLOM D. (2005) Libro verde del Trabajo Social. Instrumentos de Documentación Técnica. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Madrid.
- COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN: Construir una Europa que fomente la integración. Bruselas 1.3.2000 COM (2000) 79 final.
- COMUNIDAD DE MADRID (1990) Necesidades de la infancia en la Comunidad de Madrid. Consejería de Integración Social, Comunidad de Madrid, Madrid.
- COMUNIDAD DE MADRID (2000) Riesgo y protección en la población infantil: factores sociales influyentes según los profesionales de la Comunidad de Consejería de Servicios Sociales, Comunidad de Madrid, Madrid.
- COMUNIDAD DE MADRID (2003) Plan estratégico de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid 2001-2003. Consejería de Servicios Sociales. Madrid.
- COMUNIDAD DE MADRID (2005) Plan estratégico de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid 2005-2008. Consejería de Familia y Asuntos Sociales. Madrid.
- COMUNIDAD DE MADRID (2006) Guía de Servicios Sociales. Consejería de Familia y Asuntos Sociales. Madrid.
- CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS OFICIALES DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL Y ASISTENTES SOCIALES DE ESPAÑA (1985). Dos documentos básicos en Trabajo Social. Estudio de la aplicación del informe y ficha social. Siglo XXI y Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Madrid.

- CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS OFICIALES DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL Y ASISTENTES SOCIALES DE ESPAÑA (1993). Dictamen sobre el Informe social. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Madrid.
- CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS OFICIALES DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL Y ASISTENTES SOCIALES DE ESPAÑA (2007). Informe social y programa individual de atención (PIA). Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Madrid.
- CRUCES F. Y DÍAZ DE RADA A. (1996) *La ciudad emergente. Transformaciones urbanas, campo político y campo asociativo en un contexto local*. UNED, Madrid.
- CRUCES F., DÍAZ DE RADA A., VELASCO H., FERNÁNDEZ R., JIMÉNEZ C., MOLINA R. (2003) *¿Confianza, cosmética o sospecha? Una etnografía multisituada de las relaciones entre instituciones y usuarios en seis sistemas expertos en España*, en la revista *Alteridades* nº 13 (25), 2003.
- DE FRANCISCO A. (2000) *El mundo feliz del liberalismo* en Cuadernos de Relaciones Laborales nº16, Universidad Complutense, Madrid.
- DE LA RED N. (1993) *Aproximaciones al Trabajo Social*. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Madrid.
- DE ROBERTIS C. (1988) *Metodología de la intervención en Trabajo Social*. Lumen-Humanitas, Buenos Aires.
- DÍAZ DE RADA A. (1996) *Los primeros de la clase y los últimos románticos. Una etnografía para la crítica de la visión instrumental de la enseñanza*. Siglo XXI, Madrid.
- DÍAZ DE RADA A. (2008) *¿Qué obstáculos encuentra la etnografía cuando se practica en las instituciones escolares?*, en Jociles M.I. y Franzé, A. (eds.) *¿Es la escuela un problema? Perspectivas socio-antropológicas de etnografía y educación*. Trotta, Madrid.
- DIEGO R., GUILLEN C. (2006) *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas*. Pirámide, Madrid.

- DÍEZ J.R. (1994) El bienestar social. Concepto y medida. Editorial Popular, Madrid.
- DOMÍNGUEZ SÁNCHEZ-PINILLA M. Y MORENO PESTAÑA J.L. (1997), *Exclusión: cómo disciplinar la vulnerabilidad obrera. Tentativas para un modelo de análisis* en la revista Política y Sociedad nº25 Madrid.
- DONZELOT J. (2007) La invención de lo social. Ensayo sobre el ocaso de las pasiones políticas. Nueva Visión, Buenos Aires.
- DONZELOT J. (1990) La policía de las familias. Pre-textos, Valencia.
- DOUGLAS M. (1991) Pureza y Peligro. Un análisis de los conceptos de contaminación y tabú. Siglo XXI, Madrid.
- DURAND G. (2005) Las estructuras antropológicas del imaginario. FCE, Madrid.
- EBERSOLD S. (2004) *L'insertion ou la délégitimation du chômeur* en Actes de la Recherche en Sciences Sociales 154. Seuil, Paris.
- EHRENREICH B., ENGLISH D. (1990) 'Por su propio bien' 150 años de consejos de expertos a las mujeres. Taurus, Madrid.
- EPSTEIN L. (2001) en *La cultura del Trabajo Social*, en Chambon A.S., Irving A., Epstein L. Foucault y el Trabajo Social. Editorial Maristán y EUTS de Jaén.
- ESCARPÍN M. J. et al. (1997) Introducción al Trabajo Social. Alicante, Aguaclara.
- ESCOBAR C., SÁNCHEZ G., ANDRÉS T. (eds.) (2006) Trabajo Social, familia y mediación. Necesidades sociales en la infancia y derechos del niño. Universidad de Salamanca, Salamanca.
- ESPLAI FUNDACIÓN (2002) El tercer sector visto desde dentro. La renovación de las ONGs y los retos de la exclusión social. Ed. Fundación Esplai, Barcelona.
- ESTRUCH J., GÜELL A.M. (1976) Sociología de una profesión: los asistentes sociales. Península, Barcelona.
- EVANS T., HARRIS J. (2004) *Street-level bureaucracy, Social Work and the (exaggerated) death of discretion* en British Journal of Social work nº 34, 2004.

- FAIRCLOUGH N. (2000) *Representaciones del cambio en el discurso neoliberal* en Cuadernos de Relaciones Laborales, nº 16, Universidad Complutense, Madrid.
- FASSIN D. (2005) *Gobernar por los cuerpos, políticas de reconocimiento hacia los pobres y los inmigrantes* en Educação nº 2 (56) May/Ago, Porto Alegre, 2005.
- FÉLIX TEZANOS J. (ed.) (2002) *Clase, estatus y poder en las sociedades emergentes*. Sistema, Madrid.
- FERGUSON I, LAVALETTE M (2004) *Beyond power discourse: alienation and social work* en British Journal of Social Work 37. Oxford University Press, Oxford.
- FERNÁNDEZ T. (coord.) (2005) *Trabajo Social con casos*. Alianza Editorial. Madrid.
- FERNÁNDEZ T. Y ALEMÁN C. (2003) *Introducción al Trabajo Social*. Alianza, Madrid.
- FERNÁNDEZ M. (2007) *Vallecas, identidades compartidas, identidades enfrentadas: la ciudad, el pueblo y el campo, el suburbio y el barrio*, en Revista de Dialectología y Tradiciones Populares, nº 1, Enero-Junio 2007.
- FOUCAULT M. (1990a) *Tecnologías del yo*. Paidós, Barcelona.
- FOUCAULT M. (1990b) *Vigilar y castigar*. Siglo XXI, Madrid.
- FOUCAULT M. (1995) *Un diálogo sobre el poder*. Alianza. Madrid.
- FOUCAULT M. (2008) *Seguridad, Territorio, Población*. Akal, Madrid.
- FRANZÉ A. (2002) *'Lo que sabía no valía'*. Escuela, diversidad e inmigración. Consejo Económico y Social, Comunidad de Madrid.
- FRIEDLANDER W.A. (1985) *Dinámica del Trabajo Social*. Pax México, México.
- GAITÁN L. (2002) *Plan estratégico de servicios sociales de la Comunidad de Madrid 2001-2003* en revista Trabajo Social Hoy, monográfico Presente y futuro de los Servicios Sociales 1er semestre 2002. Edita Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid, Madrid.
- GAMELLA J. (1990) *La historia de Julián*. Editorial Popular, Madrid.
- GEERTZ C. (1989) *El antropólogo como autor*. Paidós, Barcelona.
- GEREMEK B. (1989) *La piedad y la horca. Historia de la miseria y de la caridad en Europa*. Alianza, Madrid.

- GIDDENS A. (2004) Consecuencias de la modernidad. Alianza Editorial. Madrid.
- GIL M. (2004) El protagonismo de la organización colegial en el desarrollo del Trabajo Social en España. Siglo XXI, Madrid.
- GIL M. (2008) *Vivencias y diálogos. Sobre las emociones en la intervención social* en Revista de Servicios Sociales y Política Social nº 82, 2º trimestre 2008. Edita el Consejo General De Colegios Oficiales de Diplomados en trabajo Social y Asistentes Sociales. Madrid.
- GÓMEZ F. (2003) *La intervención profesional: espacios y prácticas profesionales* en FERNÁNDEZ T. Y ALEMÁN C. (2003) Introducción al Trabajo Social. Alianza, Madrid.
- GÓMEZ F. (dir.) (2008) Intervención social con familias. Mc Graw-Hill, Madrid.
- GONZÁLEZ E. (coord.) (1996) Menores en desamparo y conflicto social. CCS, Madrid.
- GORDON C. (1980) Power/Knowledge: Selected interviews and other writings. Panteón, New York.
- GRIGNON C. Y PASSERON J.C. (1992) Lo culto y lo popular. La Piqueta, Madrid.
- GUINOT C. (coord.) (2008) *Métodos, técnicas y documentos utilizados en Trabajo Social* en Temas de Trabajo Social nº 6, Publicaciones Deusto.
- GUIO A.C. (2005) "*Statistiques en bref*" Population et conditions sociales. Conditions de vie et bien-être. 21/2005, en publicación de Eurostat, Unión Europea.
- GUTIÉRREZ A.B. (2003) *La lógica del juego. La noción de campo en la perspectiva de Pierre Bourdieu*, en Trayectorias nº 10, 2003.
- HALL E.T (1989) El lenguaje silencioso. Alianza Editorial. Madrid.
- HARRINGTON M. (1963) La cultura de la pobreza en los Estados Unidos. Fondo de Cultura Económica, México.
- HARRIS J. (1998) *Scientific management, bureau-professionalism, new managerialism: the labour process of State Social Work* en British Journal of Social Work nº 28 1998.
- HARVEY D. (2007) Breve historia del neoliberalismo. Akal, Madrid.

- HEALY K., MEAGHER G. (2004) *The reprofessionalization of Social Work: collaborative approaches for achieving professional recognition* en British Journal of Social Work 34. Oxford University Press, Oxford.
- HERNÁNDEZ M. (2003) *Comunicación y Trabajo Social* en Fernández T. y Alemán C. (2003) *Introducción al Trabajo Social*. Alianza, Madrid.
- HOWE D. (1991) *Knowledge, power, and the shape of social work practice*, en Davies M. (ed.) (1991) *The Sociology of Social Work*. Routledge, London.
- HOWE D. (1997) *La teoría del vínculo afectivo para la práctica del Trabajo Social*. Paidós, Barcelona.
- KARSZ S. (coord.) (2004) *La Exclusión: bordeando sus fronteras, definiciones y matices*. Gedisa, Barcelona.
- LAFORGUE D. (2009) *Pour une sociologie des institutions publiques contemporaines: pluralité, hybridation et fragmentation du travail institutionnel*. Socio-logos n° 4, 23 septembre 2009. URL: <http://socio-logos.revues.org/document2317.html>
- LAHIRE B. (2004) *El hombre plural*. Edicions Bellaterra, Barcelona.
- LAHIRE B. (2005) *"Los limbos del constructivismo"* en AA.VV. *Lo que el trabajo esconde. Materiales para un replanteamiento del análisis sobre el trabajo*. Ed. Traficantes de Sueños. Madrid.
- LAS HERAS P. (2002) *El sistema público de Servicios Sociales: contribución del Trabajo Social, desafíos, oportunidades y estrategias* en Trabajo Social Hoy, monográfico Presente y futuro de los Servicios Sociales 1er semestre 2002. Edita Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid, Madrid.
- LATOUR B. Y WOOLGAR S. (1995) *La vida en el laboratorio: la construcción de los hechos científicos*. Alianza, Madrid.
- LATOUR B. (2007) *Nunca fuimos modernos. Ensayo de antropología simétrica*. Siglo XXI, Buenos Aires.
- LÁZARO O. Y VILDÓSOLA M. (2008) *¡Cuarenta iguales para hoy! Detalles que recordar en la comunicación para mejorar nuestras relaciones sociales y profesionales* en Revista de Servicios Sociales y Política Social n° 82, 2º trimestre 2008. Edita

- el Consejo General De Colegios Oficiales de Diplomados en trabajo Social y Asistentes Sociales. Madrid.
- LEWIS O. (1961) *Antropología de la pobreza. Cinco familias*. Fondo de Cultura Económica, México.
- LEY 7/1985 Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- LEY 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- LIMA B. (1986) *Epistemología del Trabajo Social*. Humanitas, Buenos Aires.
- LIPSKY M. (1980) *Street-level Bureaucracy: The Dilemmas of Individuals in Public Service*. Russel Sage Foundation. New York.
- LISHMAN J. (1998) *Personal and professional development* en Adams R., Dominelli L., Payne M. (eds.) (1998) *Social Work: themes, issues and critical debates*. Palmgrave, New York.
- LIZCANO E. (2006) *Metáforas que nos piensan. Sobre ciencia, democracia y otras poderosas ficciones*. Ediciones Bajo Cero y Traficantes de Sueños. Madrid.
- LÓPEZ F. (1995) *Necesidades de la Infancia y Protección Infantil. Fundamentación teórica, clasificación y criterios educativos*. Ministerio de Asuntos Sociales, Madrid.
- LÓPEZ I., RODRÍGUEZ E. (2010) *Fin de ciclo. Financiarización, territorio y sociedad de propietarios en la onda larga del capitalismo hispano [1959-2010]*. Traficantes de Sueños, Madrid.
- LYMBERG M., BUTLER S. (eds.) (2004) *Social Work. Ideals and practice realities*. Palmgrave Mcmillan, New York.
- LLOVET J.J., USIETO R. (1990) *Los trabajadores sociales. De la crisis de identidad a la profesionalización*. Editorial Popular, Madrid.
- MARAVALL GÓMEZ-ALLENDE H. (2002) *La protección social en la Unión Europea, evolución y perspectivas* en Cuaderno de Relaciones Laborales vol. 20 nº 1, Universidad Complutense, Madrid.
- MARBÁN V., RODRÍGUEZ G. Y ZURDO Á. (2003) *La diversidad de imágenes sociales: la sociedad, los medios de comunicación, los gestores sociales y los no*

- voluntarios* en Las entidades voluntarias de acción social en España. Informe General. Fundación Foessa y Cáritas Española, Madrid.
- MASLOW A.H. (1975) Motivación y personalidad. Sagitario, Barcelona.
- MASLOW A.H. (1982) La amplitud potencial de la naturaleza humana. Trillas, México.
- MAUGER G. (2001) *Les politiques d'insertion. Une contribution paradoxale á la déstabilisation du marché du travail* en Actes de la Recherche en Sciences Sociales 136-137. Seuil, Paris.
- MÉNDEZ R. (2007) *Globalización y organización espacial de la actividad económica*, en Romero J. (coord) (2007) Geografía humana. Procesos, riesgos e incertidumbres en un mundo globalizado. Ariel, Barcelona.
- MIRANDA M. (2004) De la Caridad a la ciencia. Pragmatismo, Interaccionismo simbólico y Trabajo Social. Mira Editores, Zaragoza.
- MOFFAT K. (2001) *Vigilancia y gobierno del receptor de bienestar*, en A.S. Chambon, A. Irving y L. Epstein (eds.) Foucault y el Trabajo Social. Ed. Maristán y EUTS de Jaén.
- MOIX M. (1991) Introducción al Trabajo Social. Trivium, Madrid.
- MOIX M. (2006a) La práctica del Trabajo Social. Síntesis, Madrid.
- MOIX M. (2006b) Teoría del Trabajo Social. Síntesis, Madrid.
- MONDRAGÓN J. SERRANO M.T. (1991) Guía de prácticas de Trabajo Social de Primer Curso. Siglo XXI, Madrid.
- MONDRAGÓN J. Y TRIGUEROS I. (1993) Manual de prácticas de Trabajo Social con menores. Siglo XXI, Madrid.
- MONDRAGÓN J. Y TRIGUEROS I. (1999) Manual de prácticas de Trabajo Social en el campo de la salud. Siglo XXI, Madrid.
- MONREAL P. (1996) Antropología y pobreza urbana. La Catarata, Madrid.
- MONTSERRAT CODORNIU J. (2004) *El nuevo entorno financiero de las Organizaciones No Lucrativas: la política de financiación de los Servicios Sociales* en Documentación Social nº 133 , Abril-Junio 2004, Cáritas Española, Madrid.
- MORADIELOS E. (2001) Las caras de Clío. Una introducción a la Historia. Siglo XXI, Madrid.

- MORELL A. (2002) La legitimación social de la pobreza. Anthropos, Barcelona.
- NARBONA F. SERRANO C. (2002) *El modelo organizativo para la atención social en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid: criterios y características más relevantes* en Trabajo Social Hoy, monográfico Presente y futuro de los Servicios Sociales 1er semestre 2002. Edita Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid, Madrid.
- NAVARRO V. (dir.) (2004) El estado de bienestar en España. Tecnos, Madrid.
- NAVARRO V. (2006) El subdesarrollo social de España. Causas y consecuencias. Anagrama, Barcelona.
- NAVARRO V. (2007) *El estado de bienestar en España y sus déficits sociales* en Navarro V. (dir) (2007) La situación social de España II. Biblioteca Nueva, Madrid
- PALACIOS J. (1997) Menores marginados. CCS, Madrid.
- PAUGAM S. (2007) Las formas elementales de la pobreza. Alianza, Madrid.
- PÉREZ L. (2000) *La documentación específica en trabajo social: la historia, la ficha y el informe social*, en Cuadernos de Trabajo Social, Universidad Complutense de Madrid, Madrid.
- PICORNELL A (2006) La infancia en desamparo. Nau Llibres, Valencia.
- POLANYI K. (1989) La gran transformación. La Piqueta, Madrid.
- PUIG C. (2008) *La intervención social: más allá del recurso y más cerca del vínculo*, en Revista de Servicios Sociales y Política Social nº 82, 2º trimestre 2008. Edita el Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Madrid.
- REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES (1989). Ayuntamiento de Madrid. Madrid.
- REIS C. Y LOPES A.C.M. (1995) Diccionario de Narratología, Ediciones Colegio de España, Salamanca.
- RICHMOND M. E. (1977) Caso social individual. Humanitas, Buenos Aires.
- RICHMOND M. E. (1995) El caso social individual. El diagnóstico social. Textos seleccionados. Talasa, Madrid.

- RICHMOND M. E. (2005) Diagnóstico Social. Siglo XXI y Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Madrid.
- RIGGINS S.H. (ed.) (1997) The language and Politics of exclusion. Others in discourse. Sage. California.
- RIPOL-MILLET A. (2001) Familias, trabajo social y mediación. Paidós, Barcelona.
- RIVAS A. M. (2002) Voluntariado, sociedad civil y militancia. Acción Cultural Cristiana, Salamanca.
- RODRÍGUEZ CABRERO G. (2004a) El Estado de Bienestar en España: debates, desarrollo y retos. Fundamentos, Madrid.
- RODRÍGUEZ CABRERO G. (2004b) *Situación actual y perspectivas de desarrollo de las organizaciones voluntarias de acción social en el Estado de Bienestar* en Documentación Social nº 132. Cáritas Española, Madrid.
- RODRÍGUEZ S. (Comp.) (2002) De Vallecas al Valle del Kas. Los años vividos 20-11-75/ 19-01-86. Radio Vallekas, Madrid.
- RODRÍGUEZ S. (Comp.) (2007) *La Iglesia en Vallecas. Del Padre Llanos a Enrique de Castro 1955-1987*, en Revista de Dialectología y Tradiciones Populares, nº 1, Enero-Junio 2007.
- ROLDÁN E. (2004) *La Ley 11/2003 de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid en el contexto de las legislaciones autonómicas de servicios sociales: análisis y reflexiones*, en Trabajo Social Hoy nº 41, 1er cuatrimestre 2004, Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid, Madrid.
- ROLDÁN E. (2002) *Los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid: estado de la cuestión* en Trabajo Social Hoy, monográfico Presente y futuro de los Servicios Sociales 1er semestre 2002. Edita Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid, Madrid.
- ROLDÁN E., GARCÍA T. (2008) Políticas de Servicios Sociales. Síntesis, Madrid.
- ROMERO J. (coord) (2007) Geografía humana. Procesos, riesgos e incertidumbres en un mundo globalizado. Ariel, Barcelona.
- ROSELL T. (1989) La entrevista en Trabajo Social. Euge, Barcelona.

- RUBÍ C. (1991) *Introducción al Trabajo Social*. Euge, Barcelona.
- SÁNCHEZ-ESCALONILLA A. (2001). *Estrategias de guión cinematográfico*. Ariel, Barcelona.
- SANTOS ORTEGA A. (2003) *La invasión de la ideología empresarial en los márgenes del mercado de trabajo: inseguridad laboral, paro e inserción* en Cuadernos de Relaciones Laborales, nº 21, Universidad Complutense, Madrid.
- SARASA S. (1993) *El servicio de lo social*. Ministerios de Asuntos Sociales, Instituto Nacional de Servicios Sociales. Madrid.
- SIBLOT Y. (2005) *“Adapter” les services publics aux habitants des “quartiers difficiles”. Diagnostics misérabilistes et réformes libérales* en Actes de la Recherche en Sciences Sociales 159, Sept. 2005. Seuil, Paris.
- SIMÓN C. (1998) *La población infantil en situación de desamparo en la Comunidad de Madrid*. Consejería de Servicios Sociales, Madrid.
- SCHUTZ A., Luckmann T. (2003) *Las estructuras del mundo de la vida*. Amorrortu, Buenos Aires.
- SMITH D. (1990) *The conceptual practices of power: a feminist sociology of knowledge*. Northeastern University Press, Boston
- SOCIAL PROTECTION COMITEE. Unión Europea. (2001) *Informe sobre los indicadores en el ámbito de la pobreza y la exclusión social*.
- SOLETO H., OTERO M. (coords.) (2007) *Mediación y solución de conflictos. Habilidades para una necesidad emergente*. Tecnos, Madrid.
- SOYDAN H. (2004) *La historia de las ideas en el Trabajo Social*. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de España- Tirant lo Blanc, Valencia.
- SCHWARTZ R., TIAMIYU M., DWYER D. (2007) *Social worker hope and perceived burnout: the effect of age, years in practice and setting* en Administration in Social Work vol. 31, nº 4 2007. The Haworth Press Inc. New York.
- TEZANOS F. (ed.) (2002) *Clase, estatus y poder en las sociedades emergentes*. Quinto foro sobre tendencias sociales. Sistema, Madrid.

- THAM P. (2007) *Why are they leaving? factors affecting intention to leave among social workers in child welfare* en *British Journal of Social Work* 37. Oxford University Press, Oxford.
- TICE K. W. (1998) *Tales of Wayward Girls and Immoral Women. Case Records and the Professionalization of Social Work*. University of Illinois Press.
- TISSOT S. (2005) *Une "discrimination informelle". Usages du concept de mixité sociale dans la gestion des attributions de logements HLM* en *Actes de la Recherche en Sciences Sociales* 159, Sept. 2005. Seuil, Paris.
- TORRES J. (1987) *Historia del Trabajo Social*. Humanitas, Buenos Aires.
- TRABAJO SOCIAL HOY (2003) Revista editada por el Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid. Número monográfico *"Experiencias prácticas en Trabajo Social, aquí y ahora (primera parte)"*, segundo semestre de 2003.
- TRABAJO SOCIAL HOY (2008) Revista editada por el Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid. Número monográfico *"Trabajo Social para la Inclusión"*, primer semestre de 2008.
- TRIGUEROS I. (1991) *Manual de prácticas de Trabajo Social en Ayuntamientos*. Siglo XXI, Madrid.
- VELASCO H., DÍAZ DE RADA A., CRUCES F., FERNÁNDEZ R., JIMÉNEZ C., MOLINA R. (2006) *La sonrisa de la institución. Confianza y riesgo en sistemas expertos*. Editorial Ramón Areces, Madrid.
- VERDES-LEROUX J. (1976) *Pouvoir et assistance: cinquante ans de service social* en *Actes de la Recherche en Sciences Sociales* nº 2/3 1976, Paris.
- VILLASANTE T.R. et al. (1989) *Retrato de chabolista con piso*. Alfoz-IVIMA, Madrid.
- WACQUANT L. (2000) *Las cárceles de la miseria*. Alianza, Madrid.
- WACQUANT L. (coord.) (2005) *El misterio del ministerio. Pierre Bourdieu y la política democrática*. Gedisa, Barcelona.
- WACQUANT L. (2007) *La normalización de la inseguridad social* en *Diagonal*, del 27 de diciembre 2007 al 9 de enero 2008.

- WACQUANT L. (2007) Los condenados de la ciudad. Gueto, periferias y Estado. Siglo XXI, Buenos Aires.
- WACQUANT L. (2010) Castigar a los pobres. El gobierno neoliberal de la inseguridad social. Gedisa, Barcelona.
- WEBER M. (2007) Sociología del poder. Los tipos de dominación. Alianza, Madrid.
- WEBER M. (1985) ¿Qué es la burocracia?. Leviatán, Buenos Aires.
- WENGER M.D., DÍAZ R.M., NAVARRO C. (2005) El Trabajo Social en el siglo XXI. Inserción laboral, formación y empleabilidad de los diplomados en Trabajo Social. Tirant lo Blanc, Valencia.
- ZAMANILLO T., GAITÁN L. (1991) Para comprender el Trabajo Social. Verbo Divino, Estella.
- ZURDO Á. (2003) La ambivalencia social del nuevo voluntariado. Estudio cualitativo del voluntariado social joven en Madrid. Tesis Doctoral inédita. Universidad Complutense, Madrid.
- ZURDO Á. (2004) *El voluntariado como estrategia de inserción laboral en un marco de crisis del mercado de trabajo. Dinámicas de precarización en el tercer sector español* en Cuaderno de Relaciones Laborales 22, nº 2. Universidad Complutense, Madrid.

BEING WITH PEOPLE AND BEING IN THE INSTITUTION. The construction of the “user” within Social Services in the context of neoliberal social policies.

INTRODUCTION

This research is about the ways in which social workers see and experience their work. More specifically, it approaches the way in which they think about the users of their services and the problems these users face within the institutional and bureaucratic context of social assistance. From this perspective, I look at how these practices contribute to constructing and delimiting those persons and situations which are object of social assistance, and how this construction is embedded in the ways in which professional in this field operate, inasmuch as these professionals tend to view the recipients of social assistance from a perspective which naturalizes the category (“user”) and loads it with self-evidence.

What is here established as an object of study is the social and cultural production of the situations which receive attention and intervention by the system of social assistance. That is, the way in which social workers, given their position in the field, define and redefine what is considered the object of their efforts, how they explain the work they are supposed to do and behave in relation to it: in short, the quotidian production of the meaning of social assistance at a local level, and the cognitive schema associated with this production.

This process of production must be situated within the context of its political and social conditions: to this end, it is necessary to pay special attention to neoliberal practices of governing populations, specifically those which affect social policies.

This is therefore not a study of the social assistance services themselves, nor of the professionals or agents who provide this social assistance. Much less is it a study of the users of these services. However all of these subjects must necessarily be taken into account in order to explain the specific production of reality in this bureaucratic context. Here I take the perspective of professional social workers as a point of reference.

To do this it is essential to consider the specific activities and the conditions of production of the ways in which users are referred to, the ways their situations are defined and and their problems described, in order to account for both the implicit strategies of domination and the strategies which seek to establish a given regime of truth and evidence. Moreover, attention must be paid to the specific ways in which the 'recipients' of social intervention are individually codified, using a biographical approach to each one. My analysis requires that these every-day activities be articulated with their social and historical context and the particular character of current social policies.

OBJECTIVES AND METHODOLOGY

I have undertaken to analyze some of the cognitive schema at work in the every-day endeavors of social workers, specifically certain ways of looking which form part of both their professional activity and identity. Any uniform or unidirectional approach to these practices was discarded from the onset. What was evident from the very beginning was that professionals find themselves in very different positions, fraught with tensions, with regard to the even the most central elements of their activity. Among these professionals there are diverse interpretations, subjective experiences and shared practices; how they view and position themselves in relation to the people they serve, how they describe them and in relation to other practices, and what role is played by the various institutions which mediate in all this: 'expert assessments', the system of documentation, the requirement that professionals obtain social evidence.

At a secondary level, it is important to pose questions about the institutional character of these ways of doing and of seeing, as well as about how these are related to current modes of managing the social. This itinerary includes an analysis of the connections to be established between the specific characteristics of neoliberal social policies and the daily practices of the professionals ultimately responsible for carrying them out in specific local environments.

The data and the observations which form the ethnographic basis of this thesis have been collected over three years, in various phases, in a Social Service center in a neighborhood in one of the major districts of the periphery of Madrid. The institutional references and many of the data are not exclusive to that center but rather make reference to other centers with which the social workers, in the course of their daily tasks, interact in various ways. In any case all are local.

My observation has centered upon four of the “social work areas” into which Social Services is divided, with one social worker in charge of each area. Initially I reviewed the case histories of 34 of the users of this center, selected with the sole criteria of a) from these 4 different areas and b) their “issues” according to the classifications in use by the professionals. Ten of these case histories and social histories were of “elderly” persons, 12 of adults and another 12 of social intervention “with minors”. This initial overview was intended to provide a broad vision of the work of documenting, and to delimit certain aspects for subsequent analysis. Further on, and faced with the evident need to limit the focus of my attention, my work centered upon case histories related to “minors and family”. Thus I carried out an in-depth study with four clusters of case histories, one for each “area” of social work: 10 case histories in each of two areas, 11 in a third and 8 in the fourth.

After carrying out an initial cluster of 32 interviews with social assistance professionals, I centered my analysis on a total of 19 interviews, 14 of which were with personnel from the municipal Social Services center, including social workers responsible for “areas”, those responsible for initial interviews, two responsible for the Program, two with administrative positions and three social educators. The remaining five interviews were conducted with social workers, educators or social project coordinators within local private entities which also do social work in the field of “minors and families” and whose work is related to that of the professionals within Social Services. I have also taken into account my notes from a conversation with two workers from the Administrative department of the Social Services center. They allowed me to observe their work but not to record an interview.

RESULTS

This thesis has focused on different areas, all implicated in a process of profound transformation with respect to the question of to whom the institution of social assistance directs its efforts. This process is taking place in a multispatial manner, and its operations do not correspond to a sequential structure but rather are spread out through different spaces and moments of institutional social intervention. Throughout the work I have described the process of transformation which has shifted emphasis from *subjects* to *schemas*, constituting a total overhaul of the frameworks used by social services in their approach to users, and how users’ lives and problems are described.

The times and spaces for attending to users, which include everything from office hours to meetings to discuss cases to the use of different materials for social intervention, constitute the context in which a series of elements arise. These end up determining the organization of tasks and the perspectives of social workers. Thus a certain ambivalence in the position of social assistance professionals is none other than the result of working within the framework of

a permanent process of transformation of the subjects of their work. In some moments and contexts these subjects are “people” and in others are treated as “cases” or as a handful of scattered data on certain problems.

The different spheres of activity in which social assistance professionals work have been taken into account; the diverse actions they carry out in these spheres are key in defining social intervention. Here we should point out the process of individualized delimitation brought to bear on users and on their problems. This process commences at the first encounter with Social Services, and is continued throughout the encounters, making use of different strategies: from the way of registering both the demands and the basic data on users to the kind of narratives used to describe users’ lives, which have a central place in the effective use of information for social intervention.

At the same time, or rather, *in the interior* of this process, is a working over of the data on users’ lives according to a linear schema. This corresponds to the requisites demanded by the funds for social assistance available through the institution itself. As we have seen, a framework for reorganizing the data which describe these users and their problems is put into place, something which is, moreover, very useful to the narrative construction at work in the basic materials for social intervention.

Case-work requires looking specifically at the data which is accumulated over the course of the social intervention, and is mediated both by the materials themselves and by the institutional activities designed for doing this work. Therefore it has been necessary to mark a distance from “the people” in order to then reconstitute “the people” in the institutional processing which, from the beginning, deploys strategies which fragment and regroup data. There is also a permanent exercise of re-naming the categories of users, the types of problems they experience and the aspects of their lives which are considered meaningful for social intervention. Throughout this process, working with blocks of

information and making use of this data through institutional actions (such as case-meetings, follow-up, the writing of reports and the recommendation of other services) requires that social workers position themselves in new ways with respect to “people”, often distancing and objectifying them to various degrees.

Lastly, social work with the users takes place in a cross-section of the different spheres of activity which the institutional framework makes possible. The result is the production of *desocialized* subjects, unlinked from any kind of analysis or explication of the context of social exclusion and poverty. The work *schema*, blocks of information and the itineraries of the *cases* are models which serve institutional modes of work which need to *strip* subjects of any reference to the dynamics of social production of the dominated or abandoned social classes. But this process, far from constituting a closed and one-way relationship between professionals and users, in fact takes different forms of relationship in the context of an institution which, as we have seen with respect to the tensions which affect the professionals, is neither monolithic nor uniform.

We have developed a description and an analysis of the micro-operations (at the level of the relationships between social workers and users) at work in the institutions which form the front line in putting into action social policies which have renounced the hope of resolving social problems. These policies have no horizon of social integration and are not interested in the social promotion of poor and vulnerable populations. Rather than ignoring or abandoning these populations, however, this social policy has opted to redefine its role through policies of governing the citizenry. In this regard we might ask ourselves whether all of this is not simply an effect, directly conditioned by the current context of economic crisis which limits the State’s capacity to confront public expenses. Or perhaps it is a consequence of the late incorporation of Spain in the train of modernity and social advances. But we have data which allow us to discard these partial visions and locate the current situation in the framework of

a process which started a few decades ago and which reflects a specific kind of political thought. This particular system of operating social services in crystalized in the Region of Madrid after some years of trial and error, even during the years of economic bonanza, when there was no discourse of scarcity forcing a limit to spending.

Once we have identified this long-term strategy it is important to look at it in relation to two axes: on the one hand, the trajectory through which a system of social services has been established in Spain and on the other hand (closely related to the previous point), how this process fits into the ongoing integration of Spain into the European Union, as well as the political and strategic decisions arising from this integration, among them the acceptance of the theory of the social implicit in European policies.

This thesis is ultimately an ethnographic approach to the processes of institutional production and reproduction of a kind of social policy — that is, a way of working with vulnerable populations — which allows us to demonstrate how the maneuvers key to developing this policy are not only determined and driven *from above* but also must be carried out *from below*, requiring a local level of production of practices and forms of *understanding* and *looking* at populations which are the object of social intervention. Some of the key axes of neoliberalism in the realm of the social — the way populations are delimited, the focus on individuals, the systematic overlooking of the social origins of social problems, the naturalization of proof — must be implemented at the most basic and direct levels of social intervention. The policies of detecting and containing social problems, which we have described in their historical context, require a major implementation effort: from the design of the institutions and mechanisms which attend to social issues to the procedures for documenting and narrating the lives of the users. Although the daily work of social assistance professionals is crossed through by tensions, and while we see a certain diversity of positions and models of relating, still these social workers find

themselves in a work environment in which they have access to elements for objectifying their relationship with the users, as well as mechanisms and practices for establishing social evidence, which they then use for inserting these users into the logic of assistance.

ÍNDICE DE ANEXOS

Relación de documentos anexados:

DOCUMENTOS BÁSICOS DE UN EXPEDIENTE

- Historia Social
- Ficha de usuario de Primera Atención
- Informe Propuesta
- Diseño de Intervención social Individual
- Hoja de Seguimiento
- Símbolos de uso en Genogramas
- Documento de Derivación Interservicios

TABLAS, CÓDIGOS, BAREMOS Y CRITERIOS PARA AYUDAS. Centro de Servicios Sociales

- Tabla de Demanda y Atención para Unidad de Trabajo Social- Primera Atención
- Tabla de Demanda y Atención para Unidad de Trabajo Social-Zona
- Tablas de la Historia Social
- Codificación Hoja de Seguimiento
- Criterios para la valoración de las prestaciones económicas
- Puntuaciones mínimas y cuantías máximas para acceder a las ayudas de especial necesidad y/o emergencia social
- Baremo Renta Mínima de Inserción
- Relación de documentos necesarios para la tramitación de ayudas económicas
- Criterios para la Ayuda a Domicilio para casos de infancia y familia

IMPRESOS. AYUDAS Y PRESTACIONES. Centro de Servicios Sociales

- Solicitud de Renta Mínima de Inserción

- Impreso de Datos relativos a los recursos económicos de la unidad de convivencia
- Impreso de Datos relativos a situaciones particulares por razón de edad
- Programa Individual de Inserción
- Revisión semestral del Programa Individual de Inserción
- Comunicación de incidencias
- Revisión del Programa Individual de Inserción
- Orden de Alta en las prestaciones de Ayuda a Domicilio
- Orden de Baja en las prestaciones de Ayuda a Domicilio
- Parte mensual de seguimiento de la prestación de Ayuda a Domicilio
- Solicitud de ayuda para la convivencia normalizada de menores
- Solicitud de Teleasistencia
- Datos básicos del Proyecto de Apoyo y Seguimiento Socioeducativo a Adolescentes.
- Datos básicos del Proyecto de Implicación Familiar en el Cuidado y Atención a los Menores
- Datos básicos del Centro de Apoyo a la Familia
- Ficha de derivación al Proyecto de Apoyo y Seguimiento Socioeducativo a Adolescentes
- Ficha de derivación al Proyecto de Implicación Familiar en el Cuidado y Atención a los Menores

DOCUMENTACIÓN PARA EDUCADORES SOCIALES. Centro de Servicios Sociales

- Orden de Alta y de Baja en la prestación de Educación Social
- Informe de la intervención individual/familiar del educador social
- Listado de actuaciones y contenidos de la prestación de educación social

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES PSICOSOCIALES SOBRE MENORES. Centro de Servicios Sociales

Estar con la gente y estar en la institución. La construcción de los usuarios de los Servicios Sociales en el marco de las políticas sociales neoliberales

CIRCUITO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES QUE VIVEN SOLAS Y PRECISAN DE INTERNADO INVOLUNTARIO. Centro de Servicios Sociales

ITINERARIO DE INTEGRACIÓN SOCIAL. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid